

662237-2026 - Konkurrensutsättning

Spanien – Kundvård – Servicio de información y asistencia telefónica de segundo nivel del Departamento de Cuidados y Políticas Sociales de la Diputación Foral de Gipuzkoa.

OJ S 186/2026 25/09/2026

Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Tjänster

1. Upphandlare

1.1. Upphandlare

Officiellt namn: Diputación Foral de Gipuzkoa - Departamento de Cuidados y de Políticas Sociales

E-postadress: gizartepolitikak-kontratazioa@gipuzkoa.eus

Köparens rättsliga status: Regional myndighet

Den upphandlande myndighetens verksamhet: Allmän offentlig förvaltning

2. Förfarande

2.1. Förfarande

Titel: Servicio de información y asistencia telefónica de segundo nivel del Departamento de Cuidados y Políticas Sociales de la Diputación Foral de Gipuzkoa.

Beskrivning: Servicio de información y asistencia telefónica de segundo nivel del Departamento de Cuidados y Políticas Sociales de la Diputación Foral de Gipuzkoa.

Förfarandets identifierare: 031e1b85-81e4-48f4-9ea0-bb0ffa82953c

Intern identifierare: FA 543/2026

Typ av förfarande: Öppet

Förfarandet är påskyndat: nej

Förfarandets viktigaste kännetecken: Abierto

2.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 79342320 Kundvård

2.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Gipuzkoa (ES212)

Land: Spanien

2.1.3. Värde

Beräknat värde exklusive moms: 237 626,00 EUR

2.1.4. Allmänna upplysningar

Rättslig grund:

Direktiv 2014/24/EU

2.1.6. Uteslutningsgrunder

Källor till uteslutningsgrunder: Meddelande

Situation som enligt nationell lagstiftning motsvarar konkurs: Situación análoga a la quiebra con arreglo al Derecho nacional

Konkurs: Quiebra

Korruption: Corrupción

Ackordsuppgörelse med borgenärer: Convenio con los acreedores
Deltagande i en kriminell organisation: Participación en una organización delictiva
Avtal med andra ekonomiska aktörer med syfte att snedvrída konkurrensen: Acuerdos con otros operadores económicos destinados a falsear la competencia
Åsidosättande av skyldigheter enligt miljölagstiftningen: Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho medioambiental
Penningtvätt eller finansiering av terrorism: Blanqueo de capitales o financiación del terrorismo
Bedrägerier: Fraude
Barnarbete och andra former av människohandel: Trabajo infantil y otras formas de trata de seres humanos
Insolvens: Insolvencia
Åsidosättande av skyldigheter enligt arbetsrätten: Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho laboral
Tvångsförvaltning: Activos que están siendo administrados por un liquidador
Har lämnat oriktiga uppgifter, har undanhållit information, kan inte förete de handlingar som krävs eller har tillägnat sig konfidentiell information om förfarandet: Que haya incurrido en falsas declaraciones, le haya ocultado información, no esté en condiciones de facilitar los documentos necesarios y haya obtenido información confidencial sobre este procedimiento
Åsidosättande av skyldigheter som fastställts enligt nationella uteslutningsgrunder: Incumplimiento de las obligaciones establecidas en los motivos de exclusión puramente nacionales
Intressekonflikt på grund av deltagande i upphandlingsförfarandet: Conflicto de intereses debido a su participación en el procedimiento de contratación
Direkt eller indirekt deltagande i förberedelserna av detta upphandlingsförfarande: Participación, directa o indirecta, en la preparación del presente procedimiento de contratación
Allvarligt fel i yrkesutövningen: Mala conducta profesional grave
Förtida uppsägning, skadestånd eller andra jämförbara sanktioner: Rescisión anticipada, imposición de daños y perjuicios u otras sanciones comparables
Åsidosättande av skyldigheter enligt sociallagstiftningen: Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho social
Åsidosättande av skyldigheten att betala sociala avgifter: Incumplimiento de la obligación relacionada con el pago de las contribuciones a la seguridad social
Avbruten näringsverksamhet: Las actividades empresariales han sido suspendidas
Åsidosättande av skyldigheten att betala skatter: Incumplimiento de la obligación relacionada con el pago de impuestos
Terroristbrott eller brott med anknytning till terroristverksamhet: Delitos de terrorismo o delitos ligados a las actividades terroristas
Brott mot yrkesetiken vid upphandling av försvarsmateriel: Delito relacionado con su conducta profesional en el ámbito de la contratación de defensa
Bristande tillförlitlighet när det gäller att utesluta risker för landets säkerhet: Falta de fiabilidad para excluir riesgos para la seguridad del país

5. Del (anbudsområde)

5.1. Del (anbudsområde): LOT-0001

Titel: Servicio de información y asistencia telefónica de segundo nivel del Departamento de Cuidados y Políticas Sociales de la Diputación Foral de Gipuzkoa.

Beskrivning: Servicio de información y asistencia telefónica de segundo nivel del Departamento de Cuidados y Políticas Sociales de la Diputación Foral de Gipuzkoa.

Intern identifierare: 0

5.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 79342320 Kundvård

5.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Gipuzkoa (ES212)

Land: Spanien

5.1.3. Uppskattad löptid

Varaktighet: 2 År

5.1.4. Förlängning

Högst antal förlängningar: 2

Ytterligare information om förlängningar: Se prevén dos prórrogas por periodos de un año.

Total, máximo de duración del contrato: cuatro (4) años.

5.1.6. Allmänna upplysningar

Reserverad upphandling:

Deltagande är inte reserverat.

Upphandlingsprojekt som inte finansieras med EU-medel

Upphandlingen omfattas av Världshandelsorganisationens avtal om offentlig upphandling, GPA
: nej

5.1.9. Urvalskriterier

Källor till urvalskriterier: Meddelande

Kriterium: Referenser på angivna tjänster

Beskrivning av urvalskriterium: Referencias sobre servicios específicos

5.1.10. Tilldelningskriterier

Kriterium:

Typ: Kostnader

Beskrivning: Precio

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (poängtal, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 65

Kriterium:

Typ: Kvalitet

Beskrivning: Programa de trabajo

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (poängtal, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 25

Kriterium:

Typ: Kvalitet

Beskrivning: Medidas para la igualdad de mujeres y hombres:

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (poängtal, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 10

5.1.11. Upphandlingsdokument

Adress till upphandlingsdokumenten: <https://www.contratacion.euskadi.eus>

5.1.12. Upphandlingsvillkor

Villkor för inlämning:

Elektronisk inlämning: Krävs

Adress för inlämning: <https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitacion>

De språk som kan användas i anbudet eller anbudsansökningarna: spanska, baskiska
Elektronisk katalog: Ej tillåten
Alternativa anbud: Ej tillåten
Tidsfrist för mottagande av anbud: 23/10/2026 18:00:00 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid
Varaktighet under vilken anbudet måste förbli giltigt: 2 Månader

Information om offentlig anbudsöppning:

Öppningsdatum: 02/11/2026 09:00:00 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Kompletterande information: Apertura archivo electrónico nº TRES

Kontraktsvillkor:

Kontraktet måste genomföras inom ramen för program för skyddad anställning: Nej
Elektronisk fakturering: Krävs
Elektronisk beställning kommer att användas: ja
Elektronisk betalning kommer att användas: ja

5.1.15. Metoder

Ramavtal:

Upphandlingen avser inte ett ramavtal

Information om det dynamiska inköpssystemet:

Upphandlingen avser inte ett dynamiskt inköpssystem

5.1.16. Kompletterande information, medling och prövning

Prövningsorganisation: Tribunal Administrativo Foral de Recursos Contractuales de Gipuzkoa
Organisation som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet: Diputación Foral de Gipuzkoa - Departamento de Cuidados y de Políticas Sociales
Organisation som ger mer information om prövningsförfaranden: Tribunal Administrativo Foral de Recursos Contractuales de Gipuzkoa

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officiellt namn: Tribunal Administrativo Foral de Recursos Contractuales de Gipuzkoa
Registreringsnummer: 123912.0
Postadress: Plaza Gipuzkoa s/n. 20004 Donostia-San Sebastián (Gipuzkoa)
Ort: Donostia-San Sebastián
Postnummer: 20004
Del av land (NUTS): Gipuzkoa (ES212)
Land: Spanien
E-postadress: tafrc@gipuzkoa.eus
Tfn: +34 943113707
Webbadress: <http://www.gipuzkoa.eus/es/aldundia/gobernantza-eta-gizartearekiko-komunikazioa/kontratazio-errekurtsoen-auzitegia>

Den här organisationens roller:

Prövningsorganisation

8.1. ORG-0003

Officiellt namn: Diputación Foral de Gipuzkoa - Departamento de Cuidados y de Políticas Sociales
Registreringsnummer: P2000000F
Postadress: Zarategi pasalekua 99 20015 Donostia

Ort: Donostia / San Sebastián
Postnummer: 20004
Del av land (NUTS): Gipuzkoa (ES212)
Land: Spanien
Kontaktpunkt: Zainketa eta Gizarte Politiketako Departamentua
E-postadress: gizartepolitikak-kontratazioa@gipuzkoa.eus
Tfn: 943113130
Webbadress: <http://www.gipuzkoa.eus/>
Köparprofil: <https://www.contratacion.euskadi.eus/>

Den här organisationens roller:

Upphandlare

Organisation som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet

8.1. ORG-0004

Officiellt namn: Tribunal Administrativo Foral de Recursos Contractuales de Gipuzkoa
Registreringsnummer: 123913.0
Postadress: Gipuzkoa plaza
Ort: Donostia
Postnummer: 20004
Del av land (NUTS): Gipuzkoa (ES212)
Land: Spanien
E-postadress: tafrc@gipuzkoa.eus
Tfn: 943113031

Den här organisationens roller:

Organisation som ger mer information om prövningsförfaranden

Information om meddelandet

Identifierare/version för meddelandet: 89481de3-4598-48c7-a3e7-53097d4af33a - 01
Formulärtyp: Konkurrensutsättning
Meddelandetyp: Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem
Meddelandets undertyp: 16
Avsändningsdatum för meddelandet: 23/09/2026 15:45:01 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid
Språk som det här meddelandet finns officiellt tillgängligt på: spanska
Meddelandets publiceringsnummer: 662237-2026
EUT S-nummer: 186/2026
Publiceringsdatum: 25/09/2026