

## **Es objeto de la presente contratación la prestación de los servicios de información, asistencia y servicios telefónicos a través del número único de información del Departamento de Hacienda y Finanzas de la Diputación Foral de Gipuzkoa**

**Fecha de la primera publicación:** 23/10/2020 13:06

**Fecha de la última publicación:** 25/05/2022 10:40

**Expediente:** H21031

**Tipo de contrato:** Servicios

**Estado de la tramitación:** Finalizado

**Presupuesto del contrato sin IVA:** 203.963

**Presupuesto del contrato con IVA:** 246.795,23

**Poder adjudicador:** Diputación Foral de Gipuzkoa

**Entidad impulsora:** P2000000F - Departamento de Hacienda y Finanzas

**Dirección web de Licitación electrónica:** <https://apps.euskadi.eus/appcont/lizitazioa>

---

### **Introducción**

**Objeto del contrato:** Es objeto de la presente contratación la prestación de los servicios de información, asistencia y servicios telefónicos a través del número único de información del Departamento de Hacienda y Finanzas de la Diputación Foral de Gipuzkoa

**Expediente:** H21031

**Contrato menor:** No

**Contrato en la gestión del Covid-19:** No

**Acuerdo Marco:** No

**Sistema dinámico de adquisición :** No

**Contratación conjunta :** No

**Estado de la tramitación:** Finalizado

**Tramitación:** Ordinaria

**Procedimiento de adjudicación:** Abierto

**Tipo de contrato:** Servicios

**Recurso:** No

**Licitación electrónica :** Sí

**Licitación KPE :** No

**Dirección web de Licitación electrónica:** <https://apps.euskadi.eus/appcont/lizitazioa>

**Comunicación:** Acceso libre, directo, completo y gratuito a los pliegos de la contratación

**Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia :** No

**Dirección del perfil del comprador (URL):** <https://www.contratacion.euskadi.eus/>

## Organismos

**Poder adjudicador:** Diputación Foral de Gipuzkoa

**Entidad impulsora:** P2000000F - Departamento de Hacienda y Finanzas

**Organo contratación:** Diputado/a Foral de Hacienda y Finanzas

**Tipo poder:** Autoridad regional o local

**Principal actividad:** Servicios públicos generales

**Contacto Administrativo:** Dirección: Plaza Gipuzkoa s/n. 20004 Donostia-San Sebastián (Gipuzkoa)  
Dirección Web: <http://www.gipuzkoa.eus/>  
Teléfono: +34 943113066

**Contacto Técnico:** Dirección: Plaza Gipuzkoa s/n. 20004 Donostia-San Sebastián (Gipuzkoa)  
Dirección Web: <http://www.gipuzkoa.eus/>  
Teléfono: +34 943113066

**Órgano de recurso:** Descripción: Tribunal Administrativo Foral de Recursos Contractuales de Gipuzkoa  
Dirección Postal: Plaza Gipuzkoa s/n. 20004 Donostia-San Sebastián (Gipuzkoa)  
Localidad: Donostia-San Sebastián  
Código Postal: 20.004  
Email: [gipuzkoa@gipuzkoa.eus](mailto:gipuzkoa@gipuzkoa.eus)  
Dirección Web: <http://www.gipuzkoa.eus/es/aldundia/gobernantza-eta-gizartearekiko-komunikazioa/kontratazio-errekurtsoen-auzitegia>  
Principal: Sí

**El contrato es adjudicado por una central de compras:** No

## Objeto del contrato

**CPV's :** CPV: 79511000-9 - Servicios de operador telefónico  
Principal: Sí

**Lugar de ejecución principal en la UE :** Sí

**NUTS del lugar ejecución principal:** Código NUTS: ES212  
Principal: Sí  
Descripción: Gipuzkoa

**Contrato cubierto por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP)** No

**División en lotes:** No

**Se aceptan variantes:** No

|                                                                                          |                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Se aceptan opciones :</b>                                                             | No                                                                                                                                                                                  |
| <b>Precios unitarios :</b>                                                               | Sí                                                                                                                                                                                  |
| <b>Modo de acceso a los pliegos:</b>                                                     | <a href="https://www.contratacion.euskadi.eus/">https://www.contratacion.euskadi.eus/</a>                                                                                           |
| <b>Duración del contrato:</b>                                                            | Meses                                                                                                                                                                               |
| <b>Plazo:</b>                                                                            | 9                                                                                                                                                                                   |
| <b>Prórrogas :</b>                                                                       | No                                                                                                                                                                                  |
| <b>La prestación del servicio se reserva a una profesión concreta :</b>                  | No                                                                                                                                                                                  |
| <b>Solvencia económica y financiera indicados en los pliegos de contratación :</b>       | Sí                                                                                                                                                                                  |
| <b>Criterios de solvencia indicados en los pliegos de contratación :</b>                 | Sí                                                                                                                                                                                  |
| <b>Criterios de adjudicación:</b>                                                        | Pluralidad de criterios                                                                                                                                                             |
| <b>Criterios relativos al coste (en caso de pluralidad de criterios):</b>                | Criterio: Precio<br>Ponderación: 51                                                                                                                                                 |
| <b>Criterios de calidad (en su caso):</b>                                                | Criterio: Planteamiento técnico del servicio<br>Ponderación: 49                                                                                                                     |
| <b>Se utilizará subasta electrónica :</b>                                                | No                                                                                                                                                                                  |
| <b>Lugar de presentación de las ofertas o solicitudes de participación:</b>              | Dirección: Plaza Gipuzkoa s/n. 20004 Donostia-San Sebastián (Gipuzkoa)<br>Dirección Web: <a href="http://www.gipuzkoa.eus/">http://www.gipuzkoa.eus/</a><br>Teléfono: +34 943113000 |
| <b>Lenguas en que pueden presentarse las ofertas o las solicitudes de participación:</b> | Descripción: Español<br>Descripción: Euskera                                                                                                                                        |

|                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Las ofertas deben presentarse en forma de catálogos electrónicos o incluir un catálogo electrónico :</b>                     | No                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Plazo mínimo durante el cual el licitador estará obligado a mantener la oferta:</b>                                          | Meses                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Cláusulas especiales:</b>                                                                                                    | <p>Tipo: Medioambientales<br/> Criterios de Adjudicación: No<br/> Condiciones especiales de ejecución: No<br/> Criterios de solvencia técnica: No<br/> Contratos reservados: No<br/> Otros: No</p> <p>Tipo: Sociales<br/> Criterios de Adjudicación: No<br/> Condiciones especiales de ejecución: No<br/> Criterios de solvencia técnica: No<br/> Contratos reservados: No<br/> Otros: No</p> <p>Tipo: Igualdad de Mujeres y Hombres<br/> Criterios de Adjudicación: Sí</p> |
| <b>Reservado a talleres protegidos:</b>                                                                                         | No                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>A ejecutar en un programa de empleo protegido:</b>                                                                           | No                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Obligación de indicar los nombres y las cualificaciones profesionales del personal asignado a la ejecución del contrato:</b> | No                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Observaciones del fichero:</b>                                                                                               | Apertura y calificación de la documentación administrativa presentada por las licitadoras en el archivo electrónico nº UNO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Se trata de contratos periódicos :</b>                                                                                       | No                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Se utilizará el pedido electrónico:</b>                                                                                      | No                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

**Se aceptará la facturación electrónica:** No

**Se utilizará el pago electrónico:** No

## Datos económicos

**Valor estimado:** 203.963

**Presupuesto del contrato sin IVA:** 203.963

**Presupuesto del contrato con IVA:** 246.795,23

**Observaciones:** Precio de licitación por hora

**Financiado con fondos de la UE :** No

**Precios unitarios:** Concepto: Precio hora  
CPV: Servicios de operador telefónico  
Precio con IVA: 21,94  
Precio sin IVA: 18,13

**Garantía provisional:** No

**Garantía definitiva:** Sí

**Importe de la garantía definitiva:** 10.198,15

## Ficheros

**Ficheros:** Nombre del fichero: PCAP Atención telefónica 2021\_eu.docx  
Tipo de fichero: Pliego de cláusulas administrativas particulares  
Observaciones del fichero: En euskera  
Nombre del fichero: PCAP Atención telefónica 2021.docx  
Tipo de fichero: Pliego de cláusulas administrativas particulares  
Nombre del fichero: Ezaugarri teknikoak\_arreta telefonikoa\_2020.doc  
Tipo de fichero: Pliego de bases técnicas  
Nombre del fichero: espd-request.pdf  
Tipo de fichero: DEUC  
Observaciones del fichero: Formato .pdf  
Nombre del fichero: Kontratua\_DatuBabesenEranskina\_signed.pdf  
Tipo de fichero: Otros  
Nombre del fichero: FA-OG-2020-0405.pdf

Tipo de fichero: Aprobación del expediente  
Nombre del fichero: zerbitzuko txostena.pdf  
Tipo de fichero: Memoria justificativa  
Nombre del fichero: espd-request.xml  
Tipo de fichero: DEUC  
Observaciones del fichero: Formato .xml

## Lotes

## Tablón de anuncios

**Fecha límite de  
presentación de  
ofertas o solicitudes de  
participación:**

09/11/2020 13:00

**Apertura de plicas  
Fórmulas:**

Descripción: Apertura de los archivos electrónicos nº3  
Fecha de apertura: 16/12/2020 09:30  
Pública: Sí  
Lugar: A través de la aplicación Microsoft Teams  
Información sobre las personas autorizadas y el procedimiento de  
apertura: Pública

**Apertura de plicas Juicios  
de valor:**

Descripción: Apertura y examen de los archivos electrónicos nº DOS  
Fecha de apertura: 27/11/2020 09:00  
Pública: No  
Lugar: Sede principal del Departamento de Hacienda y Finanzas.  
Errotaburu 2 (San Sebastián)  
Información sobre las personas autorizadas y el procedimiento de  
apertura: Personas de la mesa

**Acuerdos de la mesa/  
comité:**

Descripción: Apertura y calificación de la documentación administrativa presentada por las licitadoras en el archivo electrónico nº UNO  
Fichero: 1\_Fitxategi BAT irekieraren AKTA\_H21031.pdf  
Descripción: Apertura de archivo electrónico nº DOS: DOCUMENTACIÓN A VALORAR CONFORME A UN JUICIO DE VALOR  
Fichero: 2\_FitxategiBirekierarenAKTA\_H21031\_signed.pdf  
Descripción: Apertura de archivo electrónico nº TRES: "OFERTA ECONÓMICA Y DOCUMENTACIÓN EVALUABLE MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FÓRMULAS"  
Fichero: 3\_Fitxategi HIRU irekieraren AKTA\_H21031.pdf

**Otros:**

Concepto: Informe de valoración criterios de adjudicación no evaluables mediante fórmulas - Informe  
Fichero: Valoración proposición técnica.pdf

## Gestión de ofertas

**Empresas Licitadoras:**

Razón Social: DEITEL DIRECT, S.L.  
Razón Social: AVILON CENTER 2016, S.L.  
Razón Social: SERVICIOS INTEGRALES DE ATENCION AL CLIENTE Y VENTAS XUPERA XXI, SA

## Resolución

Nº de licitadores presentados: 3  
Nº de ofertas recibidas de pyme: 2  
Nº de ofertas recibidas de otros Estados miembro de la UE: 0  
Nº de ofertas recibidas de terceros países: 0  
Nº de ofertas recibidas por vía electrónica: 3  
Resolución:

Estado: Adjudicación

**Oferta Adjudicataria:** Oferta base

Precio sin IVA: 16,32

Precio con IVA: 19,75

**Precios unitarios:**

Concepto: Precio hora

**Adjudicación:**

Fecha adjudicación: 23/12/2020

Tipo plazo: Meses

Plazo: 9

**Empresa Adjudicataria:**

Razón social: DEITEL DIRECT, S.L.

Precio sin IVA: 16,32

Precio con IVA: 19,75

Lugar de ejecución principal en la UE: Sí

**NUTS del lugar ejecución principal:**

Código NUTS: ES212

Descripción: Gipuzkoa

Principal: No

Observaciones del precio: PRECIO

HORA

Es probable que el contrato sea No

objeto de subcontratación:

**Documentos resolución:**

Nombre del fichero: 2 FA-OG-2020-0525.pdf

Tipo de fichero: Resolución Definitiva - Resolución

## Contrato

Código

del

contrato: H210311160\_0000000000000000000001

Estado

Contrato: Ejecución

CIF: B20564720

Razón  
Social: DEITEL  
DIRECT,  
S.L.

## Publicaciones

|                                         |    |
|-----------------------------------------|----|
| Publicar en Perfil de<br>Contratante:   | Sí |
| Publicar automáticamente<br>en el DOUE: | No |

## Recurso