

Prestación del servicio de atención telefónica para el Ayuntamiento de Zarautz.

Fecha de la primera publicación: 07/11/2025 05:35

Fecha de la última publicación: 24/02/2026 05:02

Expediente: 2025IK200030

Tipo de contrato: Servicios

Estado de la tramitación: Formalizado / En ejecución

Presupuesto del contrato sin IVA: 64.462,81

Presupuesto del contrato con IVA: 78.000

Poder adjudicador: Ayuntamiento de Zarautz

Entidad impulsora: P2008500G - Ayuntamiento de Zarautz

Dirección web de Licitación electrónica: <https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitacion>

Introducción

Objeto del contrato:	Prestación del servicio de atención telefónica para el Ayuntamiento de Zarautz.
Expediente:	2025IK200030
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:	Formalizado / En ejecución

Tramitación:	Ordinaria
Procedimiento de adjudicación:	Abierto
Ley Nacional:	Ley 9/2017
Sujeto a regulación armonizada:	Sí
Motivos de exclusión :	Motivos de exclusión:Insolvencia Descripción de los motivos de exclusión en castellano: Podrán tomar parte las personas naturales o jurídicas que acrediten su solvencia económica, financiera y técnica o profesional.
Tipo de contrato:	Servicios
Recurso:	Sí
Licitación electrónica :	Sí
Licitación KPE :	Sí
Dirección web de Licitación electrónica:	https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitacion
Comunicación:	Acceso libre, directo, completo y gratuito a los pliegos de la contratación
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia :	No

Organismos

Poder adjudicador:	Ayuntamiento de Zarautz
Entidad impulsora:	P2008500G - Ayuntamiento de Zarautz
Organo contratación:	Alcalde

Entidad tramitadora:	P2008500G - Ayuntamiento de Zarautz
Mesa contratación:	Mesa de Contratación - Ayuntamiento de Zarautz
Tipo poder:	Autoridad regional o local
Principal actividad:	Servicios públicos generales
Contacto Administrativo:	Nombre y Apellidos: Idazkaritza-Kontratazioa Dirección: Kale Nagusia, 29. 20800 Zarautz (Gipuzkoa) Dirección Web: http://www.zarautz.eus Email: kontratazioa@zarautz.eus Teléfono: +34 943005100
Contacto Técnico:	Nombre y Apellidos: Zarauzko Udaleko Idazkari Nagusia Dirección: Kale Nagusia, 29.20800 Zarautz(Gipuzkoa) Dirección Web: http://www.zarautz.eus Email: udala@zarautz.eus Teléfono: +34 943005100
Quorum mínimo de apertura:	2
Componente de la mesa/ comité:	Nombre: Nagore Artamendi Garmendia Función: Secretario/a Nombre: Xabier Aranburu Soldevilla Función: Suplente Nombre: Amaia Gorrotxategi Zubizarreta Función: Otro Nombre: ITZIAR KORTABARRIA GARITANO Función: Otro Nombre: IKER BASURKO DE MIGUEL Función: Otro Nombre: JESUS ARANA GOMEZ Función: Otro Nombre: XABIER TXURRUKA FERNANDEZ Función: Otro Nombre: Karmele Lizaso Ubera Función: Otro
Órgano de recurso:	Descripción: Órgano Administrativo de Recursos Contractuales Dirección Postal: Donostia-San Sebastián, 1 01010 Vitoria-Gasteiz Localidad: Vitoria-Gasteiz Código Postal: 01010 Email: oarc@euskadi.eus Principal: Sí
Información precisa sobre el plazo de recurso:	15 días hábiles en aplicación del art. 50 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

El contrato es adjudicado por una central de compras: No

Objeto del contrato

CPV's : CPV: 64214200-1 - Servicios de centralitas telefónicas
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

Se aceptan opciones : No

Precios unitarios : No

Modo de acceso a los pliegos: <https://www.contratacion.euskadi.eus/>

Duración del contrato: Años

Plazo: 1

Prórrogas : Sí

Número de prórrogas: 3

Descripción de las prórrogas: La duración del contrato será como máximo, de cuatro años, incluidas las prórrogas. El plazo de ejecución del contrato será de un año desde su formalización, susceptible de prórroga anual sin que la duración total, incluidas las prórrogas pueda exceder de cuatro años.

La prestación del servicio se reserva a una profesión concreta : No

Solvencia económica y financiera indicados en los pliegos de contratación :	Sí
Criterios de selección de solvencia económica y financiera:	Volumen de negocios anual general
Criterios de solvencia indicados en los pliegos de contratación :	Sí
Criterios de adjudicación:	Pluralidad de criterios
Criterios relativos al coste (en caso de pluralidad de criterios):	Criterio: CRITERIO EVALUABLE MEDIANTE FÓRMULA (a incluir en el archivo electrónico C). Ponderación: 60
Criterios de calidad (en su caso):	Criterio: CRITERIOS NO EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULAS (a incluir en el archivo electrónico B). Ponderación: 40
Se utilizará subasta electrónica :	No
Lugar de presentación de las ofertas o solicitudes de participación:	Dirección: https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitacion Dirección Web: http://www.zarautz.eus Teléfono: +34 943005100 Email: udala@zarautz.eus
Lenguas en que pueden presentarse las ofertas o las solicitudes de participación:	Descripción: Español Descripción: Euskera
Las ofertas deben presentarse en forma de catálogos electrónicos o incluir un catálogo electrónico :	No
Plazo mínimo durante el cual el licitador estará obligado a mantener la oferta (a partir de la recepción de ofertas):	2 Meses
Cláusulas especiales:	Tipo: Medioambientales Criterios de Adjudicación: No Condiciones especiales de ejecución: No

Criterios de solvencia técnica: No
 Contratos reservados: No
 Otros: No
 Tipo: Sociales
 Criterios de Adjudicación: No
 Condiciones especiales de ejecución: Sí
 Criterios de solvencia técnica: No
 Contratos reservados: No
 Otros: No
 Tipo: Igualdad de Mujeres y Hombres
 Criterios de Adjudicación: No
 Condiciones especiales de ejecución: Sí
 Criterios de solvencia técnica: No
 Contratos reservados: No
 Otros: No
 Tipo: Consideraciones de tipo económico
 Criterios de Adjudicación: No
 Condiciones especiales de ejecución: No
 Criterios de solvencia técnica: No
 Contratos reservados: No
 Otros: No
 Tipo: Innovación
 Criterios de Adjudicación: No
 Condiciones especiales de ejecución: No
 Criterios de solvencia técnica: No
 Contratos reservados: No
 Otros: No
 Tipo: Otras
 Criterios de Adjudicación: No
 Condiciones especiales de ejecución: No
 Criterios de solvencia técnica: No
 Contratos reservados: No
 Otros: No
 Tipo: Protección de datos
 Criterios de Adjudicación: No
 Condiciones especiales de ejecución: No
 Criterios de solvencia técnica: No
 Contratos reservados: No
 Otros: No

Reservado a talleres protegidos: No

A ejecutar en un programa de empleo protegido: No

Obligación de indicar los nombres y las cualificaciones profesionales del personal asignado a la ejecución del contrato: No

Observaciones del fichero:	Decreto de Alcaldía nº 2026/149 de 27 de enero.
Se trata de contratos periódicos :	No
Se utilizará el pedido electrónico:	No
Se aceptará la facturación electrónica:	No
Se utilizará el pago electrónico:	No

Datos económicos

Valor estimado:	257.851,24
Presupuesto del contrato sin IVA:	64.462,81
Presupuesto del contrato con IVA:	78.000

Observaciones: El precio máximo de licitación es el siguiente, por cada uno de los servicios (Servicios del punto 1.1 de los Pliegos Técnicos): - Servicio de atención telefónica: 20,57 euros/hora IVA incluido (17,00 euros + 3,57 euros de IVA) por persona teleoperadora. -Servicio de coordinación: 26,02 euros /hora IVA incluido (21,50 euros + 4,52 euros de IVA) -Infraestructura técnica (coste telefonía, licencias, infraestructura.): 8.857,20 euros/año IVA incluido (7.320,00 euros + 1.537,20 euros de IVA). Todos los precios anteriores tienen carácter de máximos y podrán ser mejorados a la baja por quienes liciten. No se admitirán ofertas que superen los precios de licitación.

Financiado con fondos de la UE :	No
IVA(s) del presupuesto del contrato:	Tipo de IVA: 21 %, tipo de IVA general
Garantía provisional:	No
Garantía definitiva:	No

Ficheros

Ficheros: Nombre del fichero: Telefonoa_ktl.pdf

Tipo de fichero: Carátula
Nombre del fichero: Telefonoa_DEUC.xml
Tipo de fichero: DEUC
Nombre del fichero: Ayuda_DEUC_Licitador_es Gidaliburua.pdf
Tipo de fichero: Otros
Nombre del fichero: Ayuda_DEUC_Licitador_eu Gidaliburua.pdf
Tipo de fichero: Otros
Nombre del fichero: ConvenioGM-2021-2024.pdf
Tipo de fichero: Otros
Nombre del fichero: Subrogazio-taula.pdf
Tipo de fichero: Otros
Nombre del fichero: Telefonoa_PT.pdf
Tipo de fichero: Pliego de bases técnicas
Nombre del fichero: Telefonoa_AK.pdf
Tipo de fichero: Pliego de cláusulas administrativas particulares

Lotes

Tablón de anuncios

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

10/12/2025 23:59

**Apertura de plicas
Capacidad y solvencia:**

Descripción: Apertura del archivo electrónico "A" - Capacidad y Solvencia para contratar.
Fecha de apertura: 16/12/2025 12:00
Pública: No
Lugar: Telemáticamente vía "Teams".
Información sobre las personas autorizadas y el procedimiento de apertura: Miembros de la Mesa Permanente de Contratación en procedimiento no público.

**Apertura de plicas
Fórmulas:**

Descripción: Apertura del archivo electrónico "C" - PROPOSICIÓN ECONÓMICA.
Fecha de apertura: 07/01/2026 12:00
Pública: Sí
Lugar: https://apps.euskadi.eus/appcont/lizitazioa/directo_zarautz_es.html
Información sobre las personas autorizadas y el procedimiento de apertura: Miembros de la Mesa Permanente de Contratación y empresas licitadoras en procedimiento público.

**Apertura de plicas Juicios
de valor:**

Descripción: Apertura del archivo electrónico "B" - OFERTA TÉCNICA.
Fecha de apertura: 16/12/2025 12:05
Pública: No
Lugar: Telemáticamente vía "Teams".
Información sobre las personas autorizadas y el procedimiento de apertura: Miembros de la Mesa Permanente de Contratación en procedimiento no público.

Acuerdos de la mesa/ comité:

Descripción: ACTA de la Mesa Permanente de Contratación: apertura de los archivos "A" y "B".
 Fichero: TELEFONO ARRETA-A + B artxiboak ireki-AKTA.pdf
 Descripción: ACTA de la Mesa Permanente de Contratación: valoración del archivo "B" + apertura del archivo "C".
 Fichero: TELEFONO HARRETA-B artx balorazioa+C artx ireki-AKTA.pdf
 Descripción: Informe de valoración del archivo "B".
 Fichero: Balorazioa-txostena B.pdf
 Descripción: ACTA de la Mesa Permanente de Contratación: valoración del archivo "C" + Propuesta de Acuerdo.
 Fichero: Telefonoa-C artx balorazioa+ Akordio Proposamen-AKTA.pdf
 Descripción: Informe de valoración del archivo "C".
 Fichero: Balorazio-txostena C.pdf

Aclaración al pliego: Aclaración: Es obligatorio que el DEUC esté firmado debidamente en el PROPIO DOCUMENTO.

Gestión de ofertas

Resolución

Nº de licitadores presentados: 1
 Nº de ofertas recibidas de pyme: 0
 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: 1
 Resolución:

Estado: Adjudicación

Oferta Adjudicataria: Oferta base

Precio sin IVA: 17

Precio con IVA: 20,57

Adjudicación:

Fecha adjudicación: 27/01/2026

Tipo plazo: Años

Fecha inicio plazo: 20/02/2026

Plazo: 1

Empresa Adjudicataria:

Razón social: GUREAK

MARKETING, S.L.U.

Precio sin IVA: 17

Precio con IVA: 20,57

Lugar de ejecución principal en la UE:

NUTS del lugar ejecución

principal:

Código NUTS: ES212

Descripción: Gipuzkoa
Principal: Sí
Es probable que el contrato sea
objeto de subcontratación: No

Documentos resolución: Nombre del fichero: Adjudikazio DK 2026-149.pdf
Tipo de fichero: Resolución Definitiva - Resolución de adjudicación
Observaciones del fichero: Decreto de Alcaldía nº 2026/149 de 27 de enero.

Contrato

Contrato

Código del contrato: 2025IK200030556_00001
Estado Contrato: Ejecución
CIF: B20158218
Razón Social: GUREAK MARKETING, S.L.U.
F. Firma Empresa / Formalización: 20/02/2026
F. Firma Admin.: 20/02/2026

Publicaciones

Publicar en Perfil de Contratante: Sí
Publicar automáticamente en el DOUE: Sí
Número de anuncio en el DOUE anterior: 98d71702-8620-41f1-a622-447b0a87abee-01

Recurso