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

**Fecha de la primera publicación:** 25/09/2026 05:02

**Fecha de la última publicación:** 26/10/2026 14:35

**Expediente:** FA 543/2026

**Tipo de contrato:** Servicios

**Estado de la tramitación:** Plazo cerrado

**Presupuesto del contrato sin IVA:** 118.818

**Presupuesto del contrato con IVA:** 143.769,78

**Poder adjudicador:** Diputación Foral de Gipuzkoa

**Entidad impulsora:** P2000000F - Departamento de Cuidados y de Políticas Sociales

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

## Introducción

| | |
|---|---|
| **Objeto del contrato:** | Servicio de información y asistencia telefónica de segundo nivel del Departamento de Cuidados y Políticas Sociales de la Diputación Foral de Gipuzkoa. |
| **Expediente:** | FA 543/2026 |
| **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:** | Plazo cerrado |
| **Tramitación:** | Ordinaria |
| **Procedimiento de adjudicación:** | Abierto |
| **Ley Nacional:** | Ley 9/2017 |
| **Sujeto a regulación armonizada:** | Sí |
| **Motivos de exclusión: :** | Motivos de exclusión:Situación análoga a la quiebra con arreglo al Derecho nacional<br>Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Situación análoga a la quiebra con arreglo al Derecho nacional<br>Motivos de exclusión:Quiebra<br>Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Quiebra<br>Motivos de exclusión:Corrupción<br>Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Corrupción<br>Motivos de exclusión:Convenio con los acreedores<br>Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Convenio con los acreedores<br>Motivos de exclusión:Participación en una organización delictiva<br>Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Participación en una organización delictiva<br>Motivos de exclusión:Acuerdos con otros operadores económicos destinados a falsear la competencia<br>Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Acuerdos con otros operadores económicos destinados a falsear la competencia<br>Motivos de exclusión:Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho medioambiental<br>Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho medioambiental<br>Motivos de exclusión:Blanqueo de capitales o financiación del terrorismo<br>Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Blanqueo de capitales o financiación del terrorismo<br>Motivos de exclusión:Fraude<br>Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Fraude<br>Motivos de exclusión:Trabajo infantil y otras formas de trata de seres humanos<br>Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Trabajo infantil y otras formas de trata de seres humanos<br>Motivos de exclusión:Insolvencia<br>Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Insolvencia<br>Motivos de exclusión:Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho laboral<br>Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho laboral<br>Motivos de exclusión:Activos que están siendo administrados por un liquidador |

Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Activos que están siendo administrados por un liquidador
Motivos de exclusión: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
Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: 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
Motivos de exclusión:Incumplimiento de las obligaciones establecidas en los motivos de exclusión puramente nacionales
Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Incumplimiento de las obligaciones establecidas en los motivos de exclusión puramente nacionales
Motivos de exclusión:Conflicto de intereses debido a su participación en el procedimiento de contratación
Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Conflicto de intereses debido a su participación en el procedimiento de contratación
Motivos de exclusión:Participación, directa o indirecta, en la preparación del presente procedimiento de contratación
Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Participación, directa o indirecta, en la preparación del presente procedimiento de contratación
Motivos de exclusión:Mala conducta profesional grave
Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Mala conducta profesional grave
Motivos de exclusión:Rescisión anticipada, imposición de daños y perjuicios u otras sanciones comparables
Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Rescisión anticipada, imposición de daños y perjuicios u otras sanciones comparables
Motivos de exclusión:Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho social
Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho social
Motivos de exclusión:Incumplimiento de la obligación relacionada con el pago de las contribuciones a la seguridad social
Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Incumplimiento de la obligación relacionada con el pago de las contribuciones a la seguridad social
Motivos de exclusión:Las actividades empresariales han sido suspendidas
Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Las actividades empresariales han sido suspendidas
Motivos de exclusión:Incumplimiento de la obligación relacionada con el pago de impuestos
Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Incumplimiento de la obligación relacionada con el pago de impuestos
Motivos de exclusión:Delitos de terrorismo o delitos ligados a las actividades terroristas
Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Delitos de terrorismo o delitos ligados a las actividades terroristas

| | |
|---|---|
| | Motivos de exclusión:Delito relacionado con su conducta profesional en el ámbito de la contratación de defensa<br>Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Delito relacionado con su conducta profesional en el ámbito de la contratación de defensa<br>Motivos de exclusión:Falta de fiabilidad para excluir riesgos para la seguridad del país<br>Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Falta de fiabilidad para excluir riesgos para la seguridad del país |
| **Tipo de contrato:** | Servicios |
| **Recurso (Expediente recurrido):** | No |
| **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:** | Diputación Foral de Gipuzkoa |
| **Entidad impulsora:** | P2000000F - Departamento de Cuidados y de Políticas Sociales |
| **Organo contratación:** | Diputada Foral de Cuidados y Políticas Sociales |
| **Entidad tramitadora:** | P2000000F - Departamento de Cuidados y de Políticas Sociales |
| **Tipo poder:** | Autoridad regional o local |
| **Principal actividad:** | Servicios públicos generales |

| | |
|---|---|
| **Contacto Administrativo:** | Nombre y Apellidos: Zainketa eta Gizarte Politiketako Departamentua<br>Dirección: Zarategi pasalekua 99 20015 Donostia<br>Email: gizartepolitikak-kontratazioa@gipuzkoa.eus<br>Teléfono: 943113130 |
| **Contacto Técnico:** | Nombre y Apellidos: Zainketa eta Gizarte Politiketako Departamentua<br>Dirección: Zarategi pasalekua 99 20015 Donostia<br>Email: gizartepolitikak-kontratazioa@gipuzkoa.eus<br>Teléfono: 943113130 |
| **Quorum mínimo de apertura:** | 2 |
| **Componente de la mesa/ comité:** | Nombre: María Carmen Delgado Vallejo<br>Función: Secretario/a<br>Nombre: Jaione Olaizola Gorrotxategi<br>Función: Suplente<br>Nombre: Maria Isabel Adrian Llorente<br>Función: Suplente<br>Nombre: Francisco José Marroquin Urrestarazu<br>Función: Otro<br>Nombre: Ander Zapiain Usandizaga<br>Función: Otro<br>Nombre: Jon Iribar Goenaga<br>Función: Otro<br>Nombre: Imanole Iñake Eizmendi Galarza<br>Función: Otro<br>Nombre: Joseba Xabier Lerchundi Agote<br>Función: Otro |
| **Órgano de recurso:** | Descripción: Tribunal Administrativo Foral de Recursos Contractuales de Gipuzkoa<br>Dirección Postal: Plaza Gipuzkoa s/n. 20004 Donostia-San Sebastián (Gipuzkoa)<br>Localidad: Donostia-San Sebastián<br>Código Postal: 20004<br>Email: tafrc@gipuzkoa.eus<br>Dirección Web: http://www.gipuzkoa.eus/es/aldundia/gobernantza-eta-gizartearekiko-komunikazioa/kontratazio-errekurtsoen-auzitegia<br>Principal: Sí |
| **El contrato es adjudicado por una central de compras:** | No |

## Objeto del contrato

| | |
|---|---|
| **CPV's: :** | CPV: 79342320-2 - Servicios de atención al cliente<br>Principal: Sí |

| | |
|---|---|
| **Lugar de ejecución principal en la UE :** | Sí |
| **NUTS del lugar ejecución principal:** | Código NUTS: ES212<br>Principal: Sí<br>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:** | 2 |
| **Prórrogas :** | Sí |
| **Número de prórrogas:** | 2 |
| **Descripción de las prórrogas:** | Se prevén dos prórrogas por periodos de un año. Total, máximo de duración del contrato: cuatro (4) 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 solvencia indicados en los pliegos de contratación :** | Sí |

| | |
|---|---|
| **Criterios de selección de solvencia técnica y profesional:** | Referencias sobre servicios específicos |
| **Criterios de adjudicación:** | Pluralidad de criterios |
| **Criterios relativos al coste (en caso de pluralidad de criterios):** | Criterio: Precio<br>Ponderación: 65 |
| **Criterios de calidad (en su caso):** | Criterio: Programa de trabajo<br>Ponderación: 25<br>Criterio: Medidas para la igualdad de mujeres y hombres:<br>Ponderación: 10 |
| **Se utilizará subasta electrónica :** | No |
| **Lugar de presentación de las ofertas o solicitudes de participación:** | Dirección: https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitacion<br>Teléfono: 943113717<br>Email: gizartepolitikak-kontratazioa@gipuzkoa.eus |
| **Lenguas en que pueden presentarse las ofertas o las solicitudes de participación:** | Descripción: Español<br>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<br>Criterios de Adjudicación: No<br>Condiciones especiales de ejecución: No<br>Criterios de solvencia técnica: No<br>Contratos reservados: No<br>Otros: No<br>Tipo: Sociales<br>Criterios de Adjudicación: No<br>Condiciones especiales de ejecución: Sí<br>Criterios de solvencia técnica: No<br>Contratos reservados: No |

Otros: No
Tipo: Igualdad de Mujeres y Hombres
Criterios de Adjudicación: Sí
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:** | DEUC |
| **Se trata de contratos periódicos :** | No |

| | |
|---|---|
| **Se utilizará el pedido electrónico:** | Sí |
| **Se aceptará la facturación electrónica:** | Sí |
| **Se utilizará el pago electrónico:** | Sí |

## Datos económicos

| | |
|---|---|
| **Valor estimado:** | 237.626 |
| **Presupuesto del contrato sin IVA:** | 118.818 |
| **Presupuesto del contrato con IVA:** | 143.769,78 |
| **Financiado con fondos de la UE :** | No |
| **IVA(s) del presupuesto del contrato:** | Concepto: IVA<br>Tipo de IVA: 21 %, tipo de IVA general |
| **Garantía provisional:** | No |
| **Garantía definitiva:** | Sí |
| **Importe de la garantía definitiva:** | 5.940,90 € (5% importe licitación) |

## Ficheros

| | |
|---|---|
| **Ficheros:** | Nombre del fichero: FA jakinarazpena.pdf<br>Tipo de fichero: Aprobación del expediente<br>Nombre del fichero: Zerbitzuko memoria_.pdf<br>Tipo de fichero: Memoria justificativa<br>Nombre del fichero: espd-request.xml<br>Tipo de fichero: Otros<br>Observaciones del fichero: DEUC<br>Nombre del fichero: PPT euskaraz.docx<br>Tipo de fichero: Pliego de bases técnicas<br>Nombre del fichero: PPT gazteleraz.doc<br>Tipo de fichero: Pliego de bases técnicas<br>Nombre del fichero: BABA euskaraz.docx<br>Tipo de fichero: Pliego de cláusulas administrativas particulares<br>Nombre del fichero: BABA gazteleraz.docx |

Tipo de fichero: Pliego de cláusulas administrativas particulares

## Lotes

## Tablón de anuncios

| | |
|---|---|
| **Fecha límite de presentación de ofertas o solicitudes de participación:** | 23/10/2026 18:00 |
| **Apertura de plicas Capacidad y solvencia:** | Descripción: Apertura archivo electrónico nº UNO<br>Fecha de apertura: 26/10/2026 09:00<br>Pública: No |
| **Apertura de plicas Fórmulas:** | Descripción: Apertura archivo electrónico nº TRES<br>Fecha de apertura: 02/11/2026 09:00<br>Pública: Sí<br>Lugar: Microsoft Teams<br>Información sobre las personas autorizadas y el procedimiento de apertura: Es un fecha aproximada. Con la fecha exacta se publicará el enlace para asistir a la apertura |
| **Apertura de plicas Juicios de valor:** | Descripción: Apertura archivo electrónico nº DOS<br>Fecha de apertura: 26/10/2026 09:15<br>Pública: No<br>Lugar: Microsoft Teams<br>Información sobre las personas autorizadas y el procedimiento de apertura: Mesa de contratación |
| **Acuerdos de la mesa/ comité:** | Descripción: Acta apertura archivos número 1 y 2<br>Fichero: 1 eta 2 artxiboak.pdf |
| **Otros:** | Concepto: Nota aclaratoria<br>Fichero: Aclaracion pliego kontsultak.pdf |

## Gestión de ofertas

## Resolución

## Contrato

## Publicaciones

| | |
|---|---|
| **Publicar en Perfil de Contratante:** | Sí |
| **Publicar automáticamente en el DOUE:** | No |
| **Número de anuncio en el DOUE anterior:** | 89481de3-4598-48c7-a3e7-53097d4af33a-01 |

## Recurso