

391767-2026 - Състезателна процедура

Испания – Услуги по управление, свързани с използване на компютри – **Servicios de Atención a Personas Usuarías convergentes 2027**

OJ S 109/2026 09/06/2026

Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим

Услуги

1. Купувач

1.1. Купувач

Официално наименование: EJIE, S.A. - Sociedad Informática del Gobierno Vasco - EJIE-Sociedad Informática del Gobierno Vasco

Електронна поща: ContratacionEJIE@ejie.eus

Правна категория на купувача: Регионален орган

Дейност на възлагащия орган: Услуги по общофункционално управление на държавата

2. Процедура

2.1. Процедура

Заглавие: Servicios de Atención a Personas Usuarías convergentes 2027

Описание: Servicios de Atención a Personas Usuarías convergentes 2027

Идентификатор на процедурата: ebe9c7aa-5e86-4d5d-98cd-f2bcaae5fa85

Вътрешен идентификатор: EJIE-2026-068

Вид процедура: Открита

Процедурата се ускорява: не

Основни характеристики на процедурата: Abierto

2.1.1. Цел

Естество на поръчката: Услуги

Основна класификация (cprv): 72510000 Услуги по управление, свързани с използване на компютри

Допълнителна класификация (cprv): 79342320 Услуги, свързани с обслужване на потребителите след продажбата

2.1.2. Място на изпълнение

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Araba/Álava (ES211)

Държава: Испания

2.1.3. Стойност

Прогнозна стойност, без да се включва ДДС: 29 562 328,00 EUR

2.1.4. Обща информация

Правно основание:

Директива 2014/24/ЕС

2.1.5. Условия за възлагане на обществена поръчка

Условия за подаване:

Максимален брой обособени позиции, за които един оферент може да подаде оферти: 4

Оферентът трябва да подаде оферти за всички обособени позиции

Условия на договора:

Максимален брой обособени позиции, за които могат да бъдат възложени поръчки на един oferent: 4

2.1.6. Основания за изключване

Източници на основанията за изключване: Уведомление

Аналогична на несъстоятелност ситуация съгласно националното законодателство:

Situación análoga a la quiebra con arreglo al Derecho nacional

Банкрут: Quiebra

Корупция: Corrupción

Споразумение с кредиторите: Convenio con los acreedores

Участие в престъпна организация: Participación en una organización delictiva

Споразумения с други икономически оператори за нарушаване на конкуренцията:

Acuerdos con otros operadores económicos destinados a falsear la competencia

Нарушение на задължения в областта на екологичното право: Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho medioambiental

Изпиране на пари или финансиране на тероризма: Blanqueo de capitales o financiación del terrorismo

Измами: Fraude

Детски труд и други форми на трафик на хора: Trabajo infantil y otras formas de trata de seres humanos

Неплатежоспособност: Insolvencia

Нарушение на задължения в областта на трудовото право: Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho laboral

Администриране на активите от ликвидатор: Activos que están siendo administrados por un liquidador

Неверни данни, укриване на информация, непредставяне на придружаващи документи или получаване на поверителна информация във връзка с процедурата: 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

Неизпълнение на задълженията, установено на базата на специфични национални основания за изключване: Incumplimiento de las obligaciones establecidas en los motivos de exclusión puramente nacionales

Конфликт на интереси, свързан с участието в процедурата за възлагане на обществена поръчка: Conflicto de intereses debido a su participación en el procedimiento de contratación

Пряко или косвено участие в подготовката на процедурата за възлагане на обществена поръчка: Participación, directa o indirecta, en la preparación del presente procedimiento de contratación

Тежко професионално нарушение: Mala conducta profesional grave

Предсрочно прекратяване на договор и налагане на обезщетения или други подобни санкции: Rescisión anticipada, imposición de daños y perjuicios u otras sanciones comparables

Нарушение на задължения в областта на социалното право: Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho social

Неизпълнение на задължение, свързано с плащането на социалноосигурителни вноски: Incumplimiento de la obligación relacionada con el pago de las contribuciones a la seguridad social

Прекратена стопанска дейност: Las actividades empresariales han sido suspendidas

Неизпълнение на задължение, свързано с плащането на данъци: Incumplimiento de la obligación relacionada con el pago de impuestos

Терористични престъпления или престъпления, които са свързани с терористични дейности: Delitos de terrorismo o delitos ligados a las actividades terroristas
Нарушение, свързано с професионалното поведение при обществени поръчки в областта на отбраната: Delito relacionado con su conducta profesional en el ámbito de la contratación de defensa
Липса на надеждност по отношение на изключването на рискове за сигурността на държавата: Falta de fiabilidad para excluir riesgos para la seguridad del país

5. Обособена позиция

5.1. Обособена позиция: LOT-0001

Заглавие: LOTE 1

Описание: ¿Servicios¿de Atención a Personas Usuarías¿en¿ámbito¿RCGV y Convergentes¿no¿incluidos¿en los lotes posteriores,¿y¿servicios críticos ADI, GIG y DINAMIZA

Вътрешен идентификатор: 63478

5.1.1. Цел

Естество на поръчката: Услуги

Основна класификация (cpv): 79342320 Услуги, свързани с обслужване на потребителите след продажбата

5.1.2. Място на изпълнение

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Araba/Álava (ES211)
Държава: Испания

5.1.3. Очаквана продължителност

Срок: 24 Месеци

5.1.4. Подновяване

Максимален брой подновявания: 2

Друга информация за подновявания: 2 prórrogas de hasta 12 meses cada una

5.1.5. Стойност

Прогнозна стойност, без да се включва ДДС: 8 174 336,00 EUR

5.1.6. Обща информация

Запазено участие:

Участието не е запазено.

Проект за възлагане на обществена поръчка, който не е финансиран със средства от ЕС
Поръчката попада в приложното поле на Споразумението за държавните поръчки (СДП)
: не

5.1.9. Критерии за подбор

Източници на критерии за избор: Уведомление

Критерий: Професионална застраховка за индемнизация на риска

Описание на критерия за подбор: Seguro de indemnización por riesgos profesionales

Критерий: Референции за определени услуги

Описание на критерия за подбор: Referencias sobre servicios específicos

Критерий: Съответните образователни и професионални квалификации

Критерий: Техници или технически органи за контрол на качеството

Описание на критерия за подбор: Técnicos o entidades técnicas para el control de calidad

5.1.10. Критерии за възлагане

Критерий:

Вид: Разходи

Описание: Criterios de valoración mediante juicios de valor

Категория на критерия за възлагане с тегло: Тегло (точки, точна величина)

Число, свързано с критерия за възлагане: 49

Критерий:

Вид: Разходи

Описание: Criterios Objetivos

Категория на критерия за възлагане с тегло: Тегло (точки, точна величина)

Число, свързано с критерия за възлагане: 51

5.1.11. Документация за възлагане на обществена поръчка

Адрес на документацията за обществената поръчка: <https://www.contratacion.euskadi.eus>

5.1.12. Условия за възлагане на обществена поръчка

Условия за подаване:

Електронно подаване: Задължително

Адрес за подаване: <https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitacion>

Езици, на които могат да се подават оферти или заявления за участие: испански, баскски

Електронен каталог: Забранено

Варианти: Забранено

Краен срок за получаване на оферти: 09/07/2026 13:00:00 (UTC+02:00)

източноевропейско време, централноевропейско лятно време

Продължителност, през която офертата трябва да остане валидна: 3 Месеци

Информация за обществената поръчка:

Дата на отваряне: 17/08/2026 10:00:00 (UTC+02:00) източноевропейско време, централноевропейско лятно време

Допълнителна информация: Apertura de plicas Fórmulas

Условия на договора:

Изпълнението на договора трябва да се извършва в рамките на програми за създаване на защитени работни места: Не

Електронно фактуриране: Задължително

Ще се използва електронно поръчване: да

Ще се използва електронно плащане: да

5.1.15. Техники

Рамково споразумение:

Няма рамково споразумение

Информация за динамичната система за покупки:

Няма динамична система за покупки

5.1.16. Допълнителна информация, медиация и преразглеждане (обжалване)

Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването): Órgano Administrativo de Recursos Contractuales

Информация за крайните срокове за преразглеждане: El recurso deberá interponerse en el OARC de la CAE en el plazo de 15 días hábiles / 10 días naturales a partir de aquel en el que se emita la notificación del acto impugnado

Организация, която предоставя допълнителна информация за процедурата за възлагане : EJIE, S.A. - Sociedad Informática del Gobierno Vasco - EJIE-Sociedad Informática del Gobierno Vasco

5.1. Обособена позиция: LOT-0002

Заглавие: LOTE 2

Описание: ¿Servicios¿de Atención a Personas Usuarías en¿ámbito Justizia

Вътрешен идентификатор: 63479

5.1.1. Цел

Естество на поръчката: Услуги

Основна класификация (cpv): 79342320 Услуги, свързани с обслужване на потребителите след продажбата

5.1.2. Място на изпълнение

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Araba/Álava (ES211)

Държава: Испания

5.1.3. Очаквана продължителност

Срок: 24 Месеци

5.1.4. Подновяване

Максимален брой подновявания: 2

Друга информация за подновявания: 2 prórrogas de hasta 12 meses cada una

5.1.5. Стойност

Прогнозна стойност, без да се включва ДДС: 6 440 560,00 EUR

5.1.6. Обща информация

Запазено участие:

Участието не е запазено.

Проект за възлагане на обществена поръчка, който не е финансиран със средства от ЕС

Поръчката попада в приложното поле на Споразумението за държавните поръчки (СДП)

: не

5.1.9. Критерии за подбор

Източници на критерии за избор: Уведомление

Критерий: Професионална застраховка за индемнизация на риска

Описание на критерия за подбор: Seguro de indemnización por riesgos profesionales

Критерий: Референции за определени услуги

Описание на критерия за подбор: Referencias sobre servicios específicos

Критерий: Съответните образователни и професионални квалификации

Описание на критерия за подбор: Titulaciones educativas y profesionales relevantes

Критерий: Техници или технически органи за контрол на качеството

Описание на критерия за подбор: Técnicos o entidades técnicas para el control de calidad

5.1.10. Критерии за възлагане

Критерий:

Вид: Разходи

Описание: Criterios de valoración mediante juicios de valor

Категория на критерия за възлагане с тегло: Тегло (точки, точна величина)

Число, свързано с критерия за възлагане: 49

Критерий:

Вид: Разходи

Описание: Criterios Objetivos

Категория на критерия за възлагане с тегло: Тегло (точки, точна величина)

Число, свързано с критерия за възлагане: 51

5.1.11. Документация за възлагане на обществена поръчка

Адрес на документацията за обществената поръчка: <https://www.contratacion.euskadi.eus>

5.1.12. Условия за възлагане на обществена поръчка**Условия за подаване:**

Електронно подаване: Задължително

Адрес за подаване: <https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitacion>

Езици, на които могат да се подават оферти или заявления за участие: испански, баскски

Електронен каталог: Забранено

Варианти: Забранено

Краен срок за получаване на оферти: 09/07/2026 13:00:00 (UTC+02:00)

източноевропейско време, централноевропейско лятно време

Продължителност, през която офертата трябва да остане валидна: 3 Месеци

Информация за обществената поръчка:

Дата на отваряне: 17/08/2026 10:00:00 (UTC+02:00) източноевропейско време,
централноевропейско лятно време

Допълнителна информация: Apertura de plicas Fórmulas

Условия на договора:

Изпълнението на договора трябва да се извършва в рамките на програми за създаване
на защитени работни места: Не

Електронно фактуриране: Задължително

Ще се използва електронно поръчване: да

Ще се използва електронно плащане: да

5.1.15. Техники**Рамково споразумение:**

Няма рамково споразумение

Информация за динамичната система за покупки:

Няма динамична система за покупки

5.1.16. Допълнителна информация, медиация и преразглеждане (обжалване)

Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването): Órgano Administrativo de Recursos Contractuales

Информация за крайните срокове за преразглеждане: El recurso deberá interponerse en el OARC de la CAE en el plazo de 15 días hábiles / 10 días naturales a partir de aquel en el que se emita la notificación del acto impugnado

Организация, която предоставя допълнителна информация за процедурата за възлагане : EJE, S.A. - Sociedad Informática del Gobierno Vasco - EJE-Sociedad Informática del Gobierno Vasco

5.1. Обособена позиция: LOT-0003

Заглавие: LOTE 3

Описание: ¿Servicios¿de Atención a Personas Usuarías en¿ámbito¿de la¿Ciudadanía¿

Вътрешен идентификатор: 63480

5.1.1. Цел

Естество на поръчката: Услуги

Основна класификация (cprv): 79342320 Услуги, свързани с обслужване на потребителите след продажбата

5.1.2. Място на изпълнение

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Araba/Álava (ES211)

Държава: Испания

5.1.3. Очаквана продължителност

Срок: 24 Месеци

5.1.4. Подновяване

Максимален брой подновявания: 2

Друга информация за подновявания: 2 prórrogas de hasta 12 meses cada una

5.1.5. Стойност

Прогнозна стойност, без да се включва ДДС: 12 384 080,00 EUR

5.1.6. Обща информация

Запазено участие:

Участието не е запазено.

Проект за възлагане на обществена поръчка, който не е финансиран със средства от ЕС

Поръчката попада в приложното поле на Споразумението за държавните поръчки (СДП)
: не

5.1.9. Критерии за подбор

Източници на критерии за избор: Уведомление

Критерий: Професионална застраховка за индемнизация на риска

Описание на критерия за подбор: Seguro de indemnización por riesgos profesionales

Критерий: Референции за определени услуги

Описание на критерия за подбор: Referencias sobre servicios específicos

Критерий: Съответните образователни и професионални квалификации

Описание на критерия за подбор: Titulaciones educativas y profesionales relevantes

Критерий: Техници или технически органи за контрол на качеството

Описание на критерия за подбор: Técnicos o entidades técnicas para el control de calidad

5.1.10. Критерии за възлагане

Критерий:

Вид: Разходи

Описание: Criterios de valoración mediante juicios de valor

Категория на критерия за възлагане с тегло: Тегло (точки, точна величина)

Число, свързано с критерия за възлагане: 49

Критерий:

Вид: Разходи

Описание: Criterios Objetivos

Категория на критерия за възлагане с тегло: Тегло (точки, точна величина)

Число, свързано с критерия за възлагане: 51

5.1.11. Документация за възлагане на обществена поръчка

Адрес на документацията за обществената поръчка: <https://www.contratacion.euskadi.eus>

5.1.12. Условия за възлагане на обществена поръчка

Условия за подаване:

Електронно подаване: Задължително

Адрес за подаване: <https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitacion>

Езици, на които могат да се подават оферти или заявления за участие: испански, баскски

Електронен каталог: Забранено

Варианти: Забранено

Краен срок за получаване на оферти: 09/07/2026 13:00:00 (UTC+02:00)

източноевропейско време, централноевропейско лятно време

Продължителност, през която офертата трябва да остане валидна: 3 Месеци

Информация за обществената поръчка:

Дата на отваряне: 17/08/2026 10:00:00 (UTC+02:00) източноевропейско време, централноевропейско лятно време

Допълнителна информация: Apertura de plicas Fórmulas

Условия на договора:

Изпълнението на договора трябва да се извършва в рамките на програми за създаване на защитени работни места: Не

Електронно фактуриране: Задължително

Ще се използва електронно поръчване: да

Ще се използва електронно плащане: да

5.1.15. Техники

Рамково споразумение:

Няма рамково споразумение

Информация за динамичната система за покупки:

Няма динамична система за покупки

5.1.16. Допълнителна информация, медиация и преразглеждане (обжалване)

Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването): Órgano Administrativo de Recursos Contractuales

Информация за крайните срокове за преразглеждане: El recurso deberá interponerse en el OARC de la CAE en el plazo de 15 días hábiles / 10 días naturales a partir de aquel en el que se emita la notificación del acto impugnado

Организация, която предоставя допълнителна информация за процедурата за възлагане : EJI E, S.A. - Sociedad Informática del Gobierno Vasco - EJI E-Sociedad Informática del Gobierno Vasco

5.1. Обособена позиция: LOT-0004

Заглавие: LOTE 4

Описание: Servicio de Accesos y Seguridad de Usuarios

Вътрешен идентификатор: 63481

5.1.1. Цел

Естество на поръчката: Услуги

Основна класификация (cpv): 72510000 Услуги по управление, свързани с използване на компютри

5.1.2. Място на изпълнение

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Araba/Álava (ES211)
Държава: Испания

5.1.3. Очаквана продължителност

Срок: 24 Месеци

5.1.4. Подновяване

Максимален брой подновявания: 2

Друга информация за подновявания: 2 prórrogas de hasta 12 meses cada una

5.1.5. Стойност

Прогнозна стойност, без да се включва ДДС: 2 563 352,00 EUR

5.1.6. Обща информация

Запазено участие:

Участието не е запазено.

Проект за възлагане на обществена поръчка, който не е финансиран със средства от ЕС

Поръчката попада в приложното поле на Споразумението за държавните поръчки (СДП)

: не

5.1.9. Критерии за подбор

Източници на критерии за избор: Уведомление

Критерий: Професионална застраховка за индемнизация на риска

Описание на критерия за подбор: Seguro de indemnización por riesgos profesionales

Критерий: Референции за определени услуги

Описание на критерия за подбор: Referencias sobre servicios específicos

Критерий: Съответните образователни и професионални квалификации

Описание на критерия за подбор: Titulaciones educativas y profesionales relevantes

Критерий: Техници или технически органи за контрол на качеството

Описание на критерия за подбор: Técnicos o entidades técnicas para el control de calidad

5.1.10. Критерии за възлагане

Критерий:

Вид: Разходи

Описание: Criterios de valoración mediante juicios de valor

Категория на критерия за възлагане с тегло: Тегло (точки, точна величина)

Число, свързано с критерия за възлагане: 49

Критерий:

Вид: Разходи

Описание: Criterios Objetivos

Категория на критерия за възлагане с тегло: Тегло (точки, точна величина)

Число, свързано с критерия за възлагане: 51

5.1.11. Документация за възлагане на обществена поръчка

Адрес на документацията за обществената поръчка: <https://www.contratacion.euskadi.eus>

5.1.12. Условия за възлагане на обществена поръчка

Условия за подаване:

Електронно подаване: Задължително

Адрес за подаване: <https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitacion>

Езици, на които могат да се подават оферти или заявления за участие: испански, баскски

Електронен каталог: Забранено

Варианти: Забранено

Краен срок за получаване на оферти: 09/07/2026 13:00:00 (UTC+02:00)

източноевропейско време, централноевропейско лятно време

Продължителност, през която офертата трябва да остане валидна: 3 Месеци

Информация за обществената поръчка:

Дата на отваряне: 17/08/2026 10:00:00 (UTC+02:00) източноевропейско време,
централноевропейско лятно време

Допълнителна информация: Apertura de plicas Fórmulas

Условия на договора:

Изпълнението на договора трябва да се извършва в рамките на програми за създаване
на защитени работни места: Не

Електронно фактуриране: Задължително

Ще се използва електронно поръчване: да

Ще се използва електронно плащане: да

5.1.15. Техники

Рамково споразумение:

Няма рамково споразумение

Информация за динамичната система за покупки:

Няма динамична система за покупки

5.1.16. Допълнителна информация, медиация и преразглеждане (обжалване)

Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването): Órgano Administrativo de Recursos Contractuales

Информация за крайните срокове за преразглеждане: El recurso deberá interponerse en el OARC de la CAE en el plazo de 15 días hábiles / 10 días naturales a partir de aquel en el que se emita la notificación del acto impugnado

Организация, която предоставя допълнителна информация за процедурата за възлагане : EJI E, S.A. - Sociedad Informática del Gobierno Vasco - EJI E-Sociedad Informática del Gobierno Vasco

8. Организации

8.1. ORG-0001

Официално наименование: Órgano Administrativo de Recursos Contractuales

Регистрационен номер: 117968.0

Пощенски адрес: Donostia-San Sebastián, 1 01010 Vitoria-Gasteiz

Град: Vitoria-Gasteiz

Пощенски код: 01010

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Araba/Álava (ES211)

Държава: Испания

Електронна поща: oarc@euskadi.eus

Телефон: +34 945019595

Роли на тази организация:

Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването)

8.1. ORG-0003

Официално наименование: EJE, S.A. - Sociedad Informática del Gobierno Vasco - EJE-Sociedad Informática del Gobierno Vasco
Регистрационен номер: A01022664
Пощенски адрес: Mediterráneo, 14 01010 Vitoria-Gasteiz
Град: Vitoria-Gasteiz
Пощенски код: 01010
Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Araba/Álava (ES211)
Държава: Испания
Звено за контакт: EJE, S.A.
Електронна поща: ContratacionEJE@ejie.eus
Телефон: +34 945017300
Интернет адрес: <https://www.ejie.eus>
Профил на купувача: <https://www.contratacion.euskadi.eus/>
Роли на тази организация:
Купувач
Организация, която предоставя допълнителна информация за процедурата за възлагане

Информация за обявлението

Идентификатор/версия на обявлението: fe9df9d5-9895-4825-b72b-5f1d4e4cf092 - 01
Вид на формуляра: Състезателна процедура
Вид обявление: Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим
Подвид на обявлението: 16
Дата на изпращане на известието: 08/06/2026 12:30:02 (UTC+02:00) източноевропейско време, централноевропейско лятно време
Езици, на които настоящото известие е официално достъпно: испански
Номер на публикуване на обявлението: 391767-2026
Номер на броя на ОВ S: 109/2026
Дата на публикуване: 09/06/2026