

391767-2026 - Licitación

España – Servicios de gestión relacionados con la informática – Servicios de Atención a Personas Usuarias convergentes 2027

OJ S 109/2026 09/06/2026

Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Servicios

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: EJIE, S.A. - Sociedad Informática del Gobierno Vasco - EJIE-Sociedad Informática del Gobierno Vasco

Correo electrónico: ContratacionEJIE@ejie.eus

Naturaleza jurídica del comprador: Autoridad regional

Actividad del poder adjudicador: Servicios públicos generales

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

Título: Servicios de Atención a Personas Usuarias convergentes 2027

Descripción: Servicios de Atención a Personas Usuarias convergentes 2027

Identificador del procedimiento: ebe9c7aa-5e86-4d5d-98cd-f2bcaae5fa85

Identificador interno: EJIE-2026-068

Tipo de procedimiento: Abierto

El procedimiento está acelerado: no

Principales características del procedimiento: Abierto

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 72510000 Servicios de gestión relacionados con la informática

Clasificación adicional (cpv): 79342320 Servicios de atención al cliente

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Araba/Álava (ES211)

País: España

2.1.3. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 29 562 328,00 EUR

2.1.4. Información general

Base jurídica:

Directiva 2014/24/UE

2.1.5. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Número máximo de lotes a los que un licitador puede presentar ofertas: 4

El licitador debe presentar ofertas para todos los lotes

Condiciones del contrato:

Número máximo de lotes por los que se pueden adjudicar contratos a un solo licitador: 4

2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Anuncio

Situación análoga a la quiebra con arreglo al Derecho nacional: Situación análoga a la quiebra con arreglo al Derecho nacional

Quiebra: Quiebra

Corrupción: Corrupción

Convenio con los acreedores: Convenio con los acreedores

Participación en una organización delictiva: Participación en una organización delictiva

Acuerdos con otros operadores económicos destinados a falsear la competencia: Acuerdos con otros operadores económicos destinados a falsear la competencia

Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho medioambiental: Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho medioambiental

Blanqueo de capitales o financiación del terrorismo: Blanqueo de capitales o financiación del terrorismo

Fraude: Fraude

Trabajo infantil y otras formas de trata de seres humanos: Trabajo infantil y otras formas de trata de seres humanos

Insolvencia: Insolvencia

Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho laboral: Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho laboral

Activos que están siendo administrados por un liquidador: Activos que están siendo administrados por un liquidador

Declaración falsa, ocultación de información, incapacidad de presentar los documentos exigidos u obtención de información confidencial del presente procedimiento: 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

Incumplimiento de obligaciones basadas en motivos de exclusión puramente nacionales:

Incumplimiento de las obligaciones establecidas en los motivos de exclusión puramente nacionales

Conflicto de intereses debido a su participación en el procedimiento de contratación: Conflicto de intereses debido a su participación en el procedimiento de contratación

Participación, directa o indirecta, en la preparación del presente procedimiento de contratación : Participación, directa o indirecta, en la preparación del presente procedimiento de contratación

Falta profesional grave: Mala conducta profesional grave

Rescisión anticipada, imposición de daños y perjuicios u otras sanciones comparables:

Rescisión anticipada, imposición de daños y perjuicios u otras sanciones comparables

Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho social: Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho social

Incumplimiento de la obligación de pago de cotizaciones a la seguridad social: Incumplimiento de la obligación relacionada con el pago de las contribuciones a la seguridad social

Las actividades empresariales han sido suspendidas: Las actividades empresariales han sido suspendidas

Incumplimiento de la obligación de pago de impuestos: Incumplimiento de la obligación relacionada con el pago de impuestos

Delitos de terrorismo o delitos ligados a las actividades terroristas: Delitos de terrorismo o delitos ligados a las actividades terroristas

Delito relacionado con su conducta profesional en el ámbito de los contratos públicos de defensa: Delito relacionado con su conducta profesional en el ámbito de la contratación de defensa

Falta de fiabilidad que permita excluir riesgos para la seguridad del país: Falta de fiabilidad para excluir riesgos para la seguridad del país

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0001

Título: LOTE 1

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

Identificador interno: 63478

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79342320 Servicios de atención al cliente

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Araba/Álava (ES211)

País: España

5.1.3. Duración estimada

Duración: 24 Meses

5.1.4. Renovación

Número máximo de renovaciones: 2

Más información sobre renovaciones: 2 prórrogas de hasta 12 meses cada una

5.1.5. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 8 174 336,00 EUR

5.1.6. Información general

Participación reservada:

La participación no está reservada.

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): no

5.1.9. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Anuncio

Criterio: Seguro de indemnización por riesgos profesionales

Descripción del criterio de selección: Seguro de indemnización por riesgos profesionales

Criterio: Referencias sobre servicios específicos

Descripción del criterio de selección: Referencias sobre servicios específicos

Criterio: Titulaciones educativas y profesionales relevantes

Descripción del criterio de selección: Titulaciones educativas y profesionales relevantes

Criterio: Técnicos o entidades técnicas para el control de calidad

Descripción del criterio de selección: Técnicos o entidades técnicas para el control de calidad

5.1.10. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Coste

Descripción: Criterios de valoración mediante juicios de valor

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 49

Criterio:

Tipo: Coste

Descripción: Criterios Objetivos

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 51

5.1.11. Pliegos de contratación

Dirección de los pliegos de contratación: <https://www.contratacion.euskadi.eus>

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria

Dirección para la presentación: <https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitacion>

Lenguas en las que pueden presentarse las ofertas o solicitudes de participación: español, vasco

Catálogo electrónico: No autorizada

Variantes: No autorizada

Plazo de recepción de ofertas: 09/07/2026 13:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Duración durante la cual la oferta debe permanecer válida: 3 Meses

Información sobre la apertura pública:

Fecha de apertura: 17/08/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Información complementaria: Apertura de plicas Fórmulas

Condiciones del contrato:

La ejecución del contrato debe realizarse en el marco de programas de empleo protegido: No

Facturación electrónica: Obligatoria

Se utilizarán pedidos electrónicos: sí

Se utilizará el pago electrónico: sí

5.1.15. Técnicas

Acuerdo marco:

Ningún acuerdo marco

Información sobre el sistema dinámico de adquisición:

Ningún sistema dinámico de adquisición

5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Órgano Administrativo de Recursos Contractuales

Información sobre los plazos de revisión: 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

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación:
EJIE, S.A. - Sociedad Informática del Gobierno Vasco - EJIE-Sociedad Informática del
Gobierno Vasco

5.1. Lote: LOT-0002

Título: LOTE 2

Descripción: ¿Servicios¿ de Atención a Personas Usuarías en¿ ámbito Justicia

Identificador interno: 63479

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79342320 Servicios de atención al cliente

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Araba/Álava (ES211)

País: España

5.1.3. Duración estimada

Duración: 24 Meses

5.1.4. Renovación

Número máximo de renovaciones: 2

Más información sobre renovaciones: 2 prórrogas de hasta 12 meses cada una

5.1.5. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 6 440 560,00 EUR

5.1.6. Información general

Participación reservada:

La participación no está reservada.

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): no

5.1.9. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Anuncio

Criterio: Seguro de indemnización por riesgos profesionales

Descripción del criterio de selección: Seguro de indemnización por riesgos profesionales

Criterio: Referencias sobre servicios específicos

Descripción del criterio de selección: Referencias sobre servicios específicos

Criterio: Titulaciones educativas y profesionales relevantes

Descripción del criterio de selección: Titulaciones educativas y profesionales relevantes

Criterio: Técnicos o entidades técnicas para el control de calidad

Descripción del criterio de selección: Técnicos o entidades técnicas para el control de calidad

5.1.10. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Coste

Descripción: Criterios de valoración mediante juicios de valor

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 49

Criterio:

Tipo: Coste

Descripción: Criterios Objetivos

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 51

5.1.11. Pliegos de contratación

Dirección de los pliegos de contratación: <https://www.contratacion.euskadi.eus>

5.1.12. Condiciones de la contratación pública**Condiciones de presentación:**

Presentación electrónica: Obligatoria

Dirección para la presentación: <https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitacion>

Lenguas en las que pueden presentarse las ofertas o solicitudes de participación: español, vasco

Catálogo electrónico: No autorizada

Variantes: No autorizada

Plazo de recepción de ofertas: 09/07/2026 13:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Duración durante la cual la oferta debe permanecer válida: 3 Meses

Información sobre la apertura pública:

Fecha de apertura: 17/08/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Información complementaria: Apertura de plicas Fórmulas

Condiciones del contrato:

La ejecución del contrato debe realizarse en el marco de programas de empleo protegido: No

Facturación electrónica: Obligatoria

Se utilizarán pedidos electrónicos: sí

Se utilizará el pago electrónico: sí

5.1.15. Técnicas**Acuerdo marco:**

Ningún acuerdo marco

Información sobre el sistema dinámico de adquisición:

Ningún sistema dinámico de adquisición

5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Órgano Administrativo de Recursos Contractuales

Información sobre los plazos de revisión: 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

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación: EJIE, S.A. - Sociedad Informática del Gobierno Vasco - EJIE-Sociedad Informática del Gobierno Vasco

5.1. Lote: LOT-0003

Título: LOTE 3

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

Identificador interno: 63480

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79342320 Servicios de atención al cliente

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Araba/Álava (ES211)

País: España

5.1.3. Duración estimada

Duración: 24 Meses

5.1.4. Renovación

Número máximo de renovaciones: 2

Más información sobre renovaciones: 2 prórrogas de hasta 12 meses cada una

5.1.5. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 12 384 080,00 EUR

5.1.6. Información general

Participación reservada:

La participación no está reservada.

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): no

5.1.9. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Anuncio

Criterio: Seguro de indemnización por riesgos profesionales

Descripción del criterio de selección: Seguro de indemnización por riesgos profesionales

Criterio: Referencias sobre servicios específicos

Descripción del criterio de selección: Referencias sobre servicios específicos

Criterio: Titulaciones educativas y profesionales relevantes

Descripción del criterio de selección: Titulaciones educativas y profesionales relevantes

Criterio: Técnicos o entidades técnicas para el control de calidad

Descripción del criterio de selección: Técnicos o entidades técnicas para el control de calidad

5.1.10. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Coste

Descripción: Criterios de valoración mediante juicios de valor

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 49

Criterio:

Tipo: Coste

Descripción: Criterios Objetivos

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 51

5.1.11. Pliegos de contratación

Dirección de los pliegos de contratación: <https://www.contratacion.euskadi.eus>

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria

Dirección para la presentación: <https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitacion>

Lenguas en las que pueden presentarse las ofertas o solicitudes de participación: español, vasco

Catálogo electrónico: No autorizada

Variantes: No autorizada

Plazo de recepción de ofertas: 09/07/2026 13:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Duración durante la cual la oferta debe permanecer válida: 3 Meses

Información sobre la apertura pública:

Fecha de apertura: 17/08/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Información complementaria: Apertura de plicas Fórmulas

Condiciones del contrato:

La ejecución del contrato debe realizarse en el marco de programas de empleo protegido: No

Facturación electrónica: Obligatoria

Se utilizarán pedidos electrónicos: sí

Se utilizará el pago electrónico: sí

5.1.15. Técnicas**Acuerdo marco:**

Ningún acuerdo marco

Información sobre el sistema dinámico de adquisición:

Ningún sistema dinámico de adquisición

5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Órgano Administrativo de Recursos Contractuales

Información sobre los plazos de revisión: 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

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación: EJIE, S.A. - Sociedad Informática del Gobierno Vasco - EJIE-Sociedad Informática del Gobierno Vasco

5.1. Lote: LOT-0004

Título: LOTE 4

Descripción: Servicio de Accesos y Seguridad de Usuarios

Identificador interno: 63481

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 72510000 Servicios de gestión relacionados con la informática

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Araba/Álava (ES211)

País: España

5.1.3. Duración estimada

Duración: 24 Meses

5.1.4. Renovación

Número máximo de renovaciones: 2

Más información sobre renovaciones: 2 prórrogas de hasta 12 meses cada una

5.1.5. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 2 563 352,00 EUR

5.1.6. Información general

Participación reservada:

La participación no está reservada.

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): no

5.1.9. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Anuncio

Criterio: Seguro de indemnización por riesgos profesionales

Descripción del criterio de selección: Seguro de indemnización por riesgos profesionales

Criterio: Referencias sobre servicios específicos

Descripción del criterio de selección: Referencias sobre servicios específicos

Criterio: Titulaciones educativas y profesionales relevantes

Descripción del criterio de selección: Titulaciones educativas y profesionales relevantes

Criterio: Técnicos o entidades técnicas para el control de calidad

Descripción del criterio de selección: Técnicos o entidades técnicas para el control de calidad

5.1.10. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Coste

Descripción: Criterios de valoración mediante juicios de valor

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 49

Criterio:

Tipo: Coste

Descripción: Criterios Objetivos

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 51

5.1.11. Pliegos de contratación

Dirección de los pliegos de contratación: <https://www.contratacion.euskadi.eus>

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria

Dirección para la presentación: <https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitacion>

Lenguas en las que pueden presentarse las ofertas o solicitudes de participación: español, vasco

Catálogo electrónico: No autorizada

Variantes: No autorizada

Plazo de recepción de ofertas: 09/07/2026 13:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Duración durante la cual la oferta debe permanecer válida: 3 Meses

Información sobre la apertura pública:

Fecha de apertura: 17/08/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Información complementaria: Apertura de plicas Fórmulas

Condiciones del contrato:

La ejecución del contrato debe realizarse en el marco de programas de empleo protegido: No

Facturación electrónica: Obligatoria

Se utilizarán pedidos electrónicos: sí

Se utilizará el pago electrónico: sí

5.1.15. Técnicas

Acuerdo marco:

Ningún acuerdo marco

Información sobre el sistema dinámico de adquisición:

Ningún sistema dinámico de adquisición

5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Órgano Administrativo de Recursos Contractuales

Información sobre los plazos de revisión: 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

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación: EJIE, S.A. - Sociedad Informática del Gobierno Vasco - EJIE-Sociedad Informática del Gobierno Vasco

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Órgano Administrativo de Recursos Contractuales

Número de registro: 117968.0

Dirección postal: Donostia-San Sebastián, 1 01010 Vitoria-Gasteiz

Localidad: Vitoria-Gasteiz

Código postal: 01010

Subdivisión del país (NUTS): Araba/Álava (ES211)

País: España

Correo electrónico: oarc@euskadi.eus

Teléfono: +34 945019595

Funciones de esta organización:

Organización encargada de los procedimientos de recurso

8.1. ORG-0003

Denominación oficial: EJIE, S.A. - Sociedad Informática del Gobierno Vasco - EJIE-Sociedad Informática del Gobierno Vasco

Número de registro: A01022664

Dirección postal: Mediterráneo, 14 01010 Vitoria-Gasteiz

Localidad: Vitoria-Gasteiz

Código postal: 01010

Subdivisión del país (NUTS): Araba/Álava (ES211)

País: España

Punto de contacto: EJIE, S.A.

Correo electrónico: ContratacionEJIE@ejie.eus

Teléfono: +34 945017300

Dirección de internet: <https://www.ejie.eus>

Perfil de comprador: <https://www.contratacion.euskadi.eus/>

Funciones de esta organización:

Comprador

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: fe9df9d5-9895-4825-b72b-5f1d4e4cf092 - 01

Tipo de formulario: Licitación

Tipo de anuncio: Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Subtipo de anuncio: 16

Fecha de envío del anuncio: 08/06/2026 12:30:02 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: español

Número de publicación del anuncio: 391767-2026

Número de la edición del DO S: 109/2026

Fecha de publicación: 09/06/2026