

90976-2026 - Licitación

España – Servicios telefónicos y de transmisión de datos – Servicio de plataforma omnicanal para atención ciudadana 012

OJ S 27/2026 09/02/2026

Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Servicios

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: Navarra de Servicios y tecnologías, S.A. (NASERTIC)

Correo electrónico: licitacion@nasertic.es

Naturaleza jurídica del comprador: Empresa pública

Actividad del poder adjudicador: Servicios públicos generales

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

Título: Servicio de plataforma omnicanal para atención ciudadana 012

Descripción: Contratación de los servicios de mantenimiento, soporte, operación y evolución de la plataforma Genesys incluyendo las actividades que se definen en los pliegos confeccionado al efecto.

Identificador del procedimiento: 160942bf-01da-43a0-94b7-4f4fbe71c8cb

Tipo de procedimiento: Abierto

El procedimiento está acelerado: no

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 64210000 Servicios telefónicos y de transmisión de datos

2.1.2. Lugar de ejecución

Localidad: Navarra

Subdivisión del país (NUTS): Navarra (ES220)

País: España

2.1.4. Información general

Base jurídica:

Directiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Documento europeo único de contratación (DEUC)

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0001

Título: Servicio de plataforma omnicanal para atención ciudadana 012

Descripción: Contratación de los servicios de mantenimiento, soporte, operación y evolución de la plataforma Genesys incluyendo las actividades que se definen en los pliegos confeccionado al efecto.

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 64210000 Servicios telefónicos y de transmisión de datos

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Navarra (ES220)

País: España

5.1.3. Duración estimada

Duración: 5 Años

5.1.5. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 996 837,50 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): sí

5.1.9. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Documento de contratación

5.1.11. Pliegos de contratación

Dirección de los pliegos de contratación: <https://portalcontratacion.navarra.es/es/>

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria

Dirección para la presentación: <https://portalcontratacion.navarra.es/es/quiero-presentar-una-oferta-electronica>

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

Catálogo electrónico: No autorizada

Plazo de recepción de ofertas: 10/03/2026 12:00:00 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

Duración durante la cual la oferta debe permanecer válida: 6 Meses

Condiciones del contrato:

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

Facturación electrónica: Permitida

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: TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE CONTRATOS PÚBLICOS

Información sobre los plazos de revisión: ver pliego de cláusulas administrativas

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Navarra de Servicios y tecnologías, S.A. (NASERTIC)
Número de registro: A/31098064
Departamento: Servicio jurídico
Dirección postal: C/Orcoyen s/n 31011
Localidad: Pamplona
Código postal: 31011
Subdivisión del país (NUTS): Navarra (ES220)
País: España
Punto de contacto: Servicio jurídico
Correo electrónico: licitacion@nasertic.es
Teléfono: 848420500
Dirección de internet: <https://www.nasertic.es/es>
Terminal de intercambio de información (URL): <https://portalcontratacion.navarra.es/es/>

Funciones de esta organización:

Comprador

8.1. ORG-0002

Denominación oficial: TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE CONTRATOS PÚBLICOS
Número de registro: S3100004E
Dirección postal: Calle Iturrama 10
Localidad: PAMPLONA / IRUÑA
Código postal: 31007
Subdivisión del país (NUTS): Navarra (ES220)
País: España
Correo electrónico: tribunal.contratos@navarra.es
Teléfono: 848421964

Funciones de esta organización:

Organización encargada de los procedimientos de recurso

8.1. ORG-0000

Denominación oficial: Publications Office of the European Union
Número de registro: PUBL
Localidad: Luxembourg
Código postal: 2417
Subdivisión del país (NUTS): Luxembourg (LU000)
País: Luxemburgo
Correo electrónico: ted@publications.europa.eu
Teléfono: +352 29291
Dirección de internet: <https://op.europa.eu>

Funciones de esta organización:

TED eSender

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: c67643d7-8958-4a3f-92d2-765cbd9b15d7 - 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: 05/02/2026 14:50:20 (UTC+00:00) Hora de Europa Occidental, GMT

Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: español

Número de publicación del anuncio: 90976-2026

Número de la edición del DO S: 27/2026

Fecha de publicación: 09/02/2026