

391767-2026 - Hange

Hispaania – Arvutiga seotud haldamisteenused – Servicios de Atención a Personas Usuarías convergentes 2027

OJ S 109/2026 09/06/2026

Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord

Teenused

1. Hankija

1.1. Hankija

Ametlik nimi: EJIE, S.A. - Sociedad Informática del Gobierno Vasco - EJIE-Sociedad Informática del Gobierno Vasco

E-posti aadress: ContratacionEJIE@ejie.eus

Hankija õiguslik vorm: Piirkondlik omavalitsus

Hankija tegevus: Üldised avalikud teenused

2. Menetlus

2.1. Menetlus

Pealkiri: Servicios de Atención a Personas Usuarías convergentes 2027

Kirjeldus: Servicios de Atención a Personas Usuarías convergentes 2027

Menetluse tunnus: ebe9c7aa-5e86-4d5d-98cd-f2bcaae5fa85

Sisemine tunnus: EJIE-2026-068

Menetluse liik: Avatud

Kiirendatud menetlus: ei

Menetluskorra kirjeldus: Abierto

2.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 72510000 Arvutiga seotud haldamisteenused

Täiendav liigitus (cpv): 79342320 Kliendiholdusteenused

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Araba/Álava (ES211)

Riik: Hispaania

2.1.3. Maksumus

Eeldatav maksumus käibemaksuta: 29 562 328,00 EUR

2.1.4. Üldine teave

Õiguslik alus:

Direktiiv 2014/24/EL

2.1.5. Hanke tingimused

Esitamise tingimused:

Hanke osade maksimaalne arv, mille kohta üks pakkuja võib pakkumusi esitada: 4

Pakkuja peab esitama pakkumused kõikide osade kohta

Lepingutingimused:

Nende osade maksimaalne arv, mille kohta võib sõlmida lepingu ühe pakkujaga: 4

2.1.6. Kõrvaldamise alused

Väljajätmise aluste allikad: Teade

Siseriikliku õiguse kohane samalaadne olukord, näiteks pankrot: Situación análoga a la quiebra con arreglo al Derecho nacional

Pankrot: Quiebra

Korruptsioon: Corrupción

Kokkulepe võlausaldajatega: Convenio con los acreedores

Kuritegelikus ühenduses osalemine: Participación en una organización delictiva

Konkurentsi moonutamise eesmärgil teiste ettevõtjatega sõlmitud kokkulepped: Acuerdos con otros operadores económicos destinados a falsear la competencia

Keskkonnaõiguse valdkonnas kohaldatavate kohustuste täitmata jätmine: Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho medioambiental

Rahapesu või terrorismi rahastamine: Blanqueo de capitales o financiación del terrorismo

Pettus: Fraude

Laste tööjõu kasutamine ja muud inimkaubanduse vormid: Trabajo infantil y otras formas de trata de seres humanos

Maksejõuetus: Insolvencia

Tööõiguse valdkonnas kohaldatavate kohustuste täitmata jätmine: Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho laboral

Vara haldab likvideerija: Activos que están siendo administrados por un liquidador

Valeandmete esitamine, teabe esitamata jätmine, suutmatust nõutud dokumente esitada või selle menetluse kohta konfidentsiaalse teabe saamine: 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

Ainult siseriiklikest kõrvalejätmise alustest tulenevate kohustuste rikkumine: Incumplimiento de las obligaciones establecidas en los motivos de exclusión puramente nacionales

Hankemenetluses osalemisega kaasnev huvide konflikt: Conflicto de intereses debido a su participación en el procedimiento de contratación

Otsene või kaude osalemine käesoleva hankemenetluse ettevalmistamisel: Participación, directa o indirecta, en la preparación del presente procedimiento de contratación

Tõsine ametialane rikkumine: Mala conducta profesional grave

Ennetähtaegne lõpetamine, kahjutasu või võrreldavad sanktsioonid: Rescisión anticipada, imposición de daños y perjuicios u otras sanciones comparables

Sotsiaalõiguse valdkonnas kohaldatavate kohustuste täitmata jätmine: Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho social

Sotsiaalkindlustusmaksete tasumise kohustuse rikkumine: Incumplimiento de la obligación relacionada con el pago de las contribuciones a la seguridad social

Äritegevus on peatatud: Las actividades empresariales han sido suspendidas

Maksude tasumise kohustuse rikkumine: Incumplimiento de la obligación relacionada con el pago de impuestos

Terroriakti toimepanek või terroristliku tegevusega seotud õigusrikkumised: Delitos de terrorismo o delitos ligados a las actividades terroristas

Ametialaste käitumisreeglite rikkumine kaitsealaste riigihangete valdkonnas: Delito relacionado con su conducta profesional en el ámbito de la contratación de defensa

Usaldusvääruse puudumine riigi julgeolekule avalduvate ohtude välistamiseks: Falta de fiabilidad para excluir riesgos para la seguridad del país

5. Osa

5.1. Osa: LOT-0001

Pealkiri: LOTE 1

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

Sisemine tunnus: 63478

5.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 79342320 Kliendihoooldusteenused

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Araba/Álava (ES211)

Riik: Hispaania

5.1.3. Eeldatav kestus

Kestus: 24 Kuud

5.1.4. Uuendamine

Maksimaalne lepingu uuendamiste arv: 2

Muu informatsioon uuendamise kohta: 2 prórrogas de hasta 12 meses cada una

5.1.5. Maksumus

Eeldatav maksumus käibemaksuta: 8 174 336,00 EUR

5.1.6. Üldine teave

Reserveeritud osalemine:

Osalemine ei ole reserveeritud.

Hankeprojekt, mida ei rahastata ELi vahenditest

Hanke suhtes kohaldatakse riigihankelepingut (GPA): ei

5.1.9. Kvalifitseerimistingimused

Valikukriteeriumide allikad: Teade

Kriteerium: Professionaalne riski hüvitis kindlustus

Valikukriteeriumi kirjeldus: Seguro de indemnización por riesgos profesionales

Kriteerium: Viited määratud teenustele

Valikukriteeriumi kirjeldus: Referencias sobre servicios específicos

Kriteerium: Asjakohased haridus- ja kutsekvalifikatsioonid

Valikukriteeriumi kirjeldus: Titulaciones educativas y profesionales relevantes

Kriteerium: Tehnikud või tehnilised organid kvaliteedikontrolliks

Valikukriteeriumi kirjeldus: Técnicos o entidades técnicas para el control de calidad

5.1.10. Pakkumuste hindamise kriteeriumid

Kriteerium:

Liik: Kulu

Kirjeldus: Criterios de valoración mediante juicios de valor

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (punktid, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 49

Kriteerium:

Liik: Kulu

Kirjeldus: Criterios Objetivos

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (punktid, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 51

5.1.11. Hankedokumendid

Hankedokumentide aadress: <https://www.contratacion.euskadi.eus>

5.1.12. Hanke tingimused

Esitamise tingimused:

Elektrooniline esitamine: Nõutav

Esitamise aadress: <https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitacion>

Keeled, milles võib pakkumusi või osalemistaotlusi esitada: hispaania keel, baski keel

Elektrooniline kataloog: Ei ole lubatud

Variandid: Ei ole lubatud

Pakkumuste esitamise tähtaeg: 09/07/2026 13:00:00 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg

Periood, mille jooksul pakkumus peab jääma kehtivaks: 3 Kuud

Teave avaliku avamise kohta:

Avamise kuupäev: 17/08/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg

Lisateave: Apertura de plicas Fórmulas

Lepingutingimused:

Lepingu täitmine peab toimuma kaitstud tööhõive programmide raames: Ei

E-arveldamine: Nõutav

Kasutatakse elektroonilisi tellimusi: jah

Kasutatakse elektroonilisi makseid: jah

5.1.15. Vahendid

Raamleping:

Ei kohaldata raamlepingut

Teave dunaamilise hankesüsteemi kohta:

Ei kohaldata dunaamilist hankesüsteemi

5.1.16. Lisateave, lepitus ja vaidlustus

Vaidlustusorgan: Órgano Administrativo de Recursos Contractuales

Teave vaidlustamise tähtaegade kohta: 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

Organisatsioon, mis annab lisateavet hankemenetluse kohta: EJIE, S.A. - Sociedad Informática del Gobierno Vasco - EJIE-Sociedad Informática del Gobierno Vasco

5.1. Osa: LOT-0002

Pealkiri: LOTE 2

Kirjeldus: ¿Servicios¿de Atención a Personas Usuarias en¿ámbito Justizia

Sisemine tunnus: 63479

5.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 79342320 Kliendihooldusteenused

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Araba/Álava (ES211)

Riik: Hispaania

5.1.3. Eeldatav kestus

Kestus: 24 Kuud

5.1.4. Uuendamine

Maksimaalne lepingu uuendamiste arv: 2

Muu informatsioon uuendamise kohta: 2 prórrogas de hasta 12 meses cada una

5.1.5. Maksumus

Eeldatav maksumus käibemaksuta: 6 440 560,00 EUR

5.1.6. Üldine teave

Reserveeritud osalemine:

Osalemine ei ole reserveeritud.

Hankeprojekt, mida ei rahastata ELi vahenditest

Hanke suhtes kohaldatakse riigihankelepingut (GPA): ei

5.1.9. Kvalifitseerimistingimused

Valikukriteeriumide allikad: Teade

Kriteerium: Professionaalne riski hüvitis kindlustus

Valikukriteeriumi kirjeldus: Seguro de indemnización por riesgos profesionales

Kriteerium: Viited määratud teenustele

Valikukriteeriumi kirjeldus: Referencias sobre servicios específicos

Kriteerium: Asjakohased haridus- ja kutsekvalifikatsioonid

Valikukriteeriumi kirjeldus: Titulaciones educativas y profesionales relevantes

Kriteerium: Tehnikud või tehnilised organid kvaliteedikontrolliks

Valikukriteeriumi kirjeldus: Técnicos o entidades técnicas para el control de calidad

5.1.10. Pakkumuste hindamise kriteeriumid

Kriteerium:

Liik: Kulu

Kirjeldus: Criterios de valoración mediante juicios de valor

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (punktid, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 49

Kriteerium:

Liik: Kulu

Kirjeldus: Criterios Objetivos

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (punktid, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 51

5.1.11. Hankedokumendid

Hankedokumentide aadress: <https://www.contratacion.euskadi.eus>

5.1.12. Hanke tingimused

Esitamise tingimused:

Elektrooniline esitamine: Nõutav

Esitamise aadress: <https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitacion>

Keeled, milles võib pakkumusi või osalemistaotlusi esitada: hispaania keel, baski keel

Elektrooniline kataloog: Ei ole lubatud

Variandid: Ei ole lubatud

Pakkumuste esitamise tähtaeg: 09/07/2026 13:00:00 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg

Periood, mille jooksul pakkumus peab jääma kehtivaks: 3 Kuud

Teave avaliku avamise kohta:

Avamise kuupäev: 17/08/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg

Lisateave: Apertura de plicas Fórmulas

Lepingutingimused:

Lepingu täitmine peab toimuma kaitstud tööhõive programmide raames: Ei

E-arveldamine: Nõutav

Kasutatakse elektroonilisi tellimusi: jah

Kasutatakse elektroonilisi makseid: jah

5.1.15. Vahendid

Raamleping:

Ei kohaldata raamlepingut

Teave dünaamilise hankesüsteemi kohta:

Ei kohaldata dünaamilist hankesüsteemi

5.1.16. Lisateave, lepitus ja vaidlustus

Vaidlustusorgan: Órgano Administrativo de Recursos Contractuales

Teave vaidlustamise tähtaegade kohta: 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

Organisatsioon, mis annab lisateavet hankemenetluse kohta: EJIE, S.A. - Sociedad Informática del Gobierno Vasco - EJIE-Sociedad Informática del Gobierno Vasco

5.1. Osa: LOT-0003

Pealkiri: LOTE 3

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

Sisemine tunnus: 63480

5.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 79342320 Kliendihooldusteenused

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Araba/Álava (ES211)

Riik: Hispaania

5.1.3. Eeldatav kestus

Kestus: 24 Kuud

5.1.4. Uuendamine

Maksimaalne lepingu uuendamiste arv: 2

Muu informatsioon uuendamise kohta: 2 prórrogas de hasta 12 meses cada una

5.1.5. Maksumus

Eeldatav maksumus käibemaksuta: 12 384 080,00 EUR

5.1.6. Üldine teave

Reserveeritud osalemine:

Osalemine ei ole reserveeritud.
Hankeprojekt, mida ei rahastata ELi vahenditest
Hanke suhtes kohaldatakse riigihankelepingut (GPA): ei

5.1.9. Kvalifitseerimistingimused

Valikukriteeriumide allikad: Teade

Kriteerium: Professionaalne riski hüvitis kindlustus

Valikukriteeriumi kirjeldus: Seguro de indemnización por riesgos profesionales

Kriteerium: Viited määratud teenustele

Valikukriteeriumi kirjeldus: Referencias sobre servicios específicos

Kriteerium: Asjakohased haridus- ja kutsekvalifikatsioonid

Valikukriteeriumi kirjeldus: Titulaciones educativas y profesionales relevantes

Kriteerium: Tehnikud või tehnilised organid kvaliteedikontrolliks

Valikukriteeriumi kirjeldus: Técnicos o entidades técnicas para el control de calidad

5.1.10. Pakkumuste hindamise kriteeriumid

Kriteerium:

Liik: Kulu

Kirjeldus: Criterios de valoración mediante juicios de valor

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (punktid, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 49

Kriteerium:

Liik: Kulu

Kirjeldus: Criterios Objetivos

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (punktid, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 51

5.1.11. Hankedokumendid

Hankedokumentide aadress: <https://www.contratacion.euskadi.eus>

5.1.12. Hanke tingimused

Esitamise tingimused:

Elektrooniline esitamine: Nõutav

Esitamise aadress: <https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitacion>

Keeled, milles võib pakkumusi või osalemistaotlusi esitada: hispaania keel, baski keel

Elektrooniline kataloog: Ei ole lubatud

Variandid: Ei ole lubatud

Pakkumuste esitamise tähtaeg: 09/07/2026 13:00:00 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg

Periood, mille jooksul pakkumus peab jääma kehtivaks: 3 Kuud

Teave avaliku avamise kohta:

Avamise kuupäev: 17/08/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg

Lisateave: Apertura de plicas Fórmulas

Lepingutingimused:

Lepingu täitmine peab toimuma kaitstud tööhõive programmide raames: Ei

E-arveldamine: Nõutav

Kasutatakse elektroonilisi tellimusi: jah

Kasutatakse elektroonilisi makseid: jah

5.1.15. Vahendid

Raamleping:

Ei kohaldata raamlepingut

Teave dūnaamilise hankesūsteemi kohta:

Ei kohaldata dūnaamilist hankesūsteemi

5.1.16. Lisateave, lepitus ja vaidlustus

Vaidlustusorgan: Órgano Administrativo de Recursos Contractuales

Teave vaidlustamise tähtaegade kohta: 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

Organisatsioon, mis annab lisateavet hankemenetluse kohta: EJIE, S.A. - Sociedad Informática del Gobierno Vasco - EJIE-Sociedad Informática del Gobierno Vasco

5.1. Osa: LOT-0004

Pealkiri: LOTE 4

Kirjeldus: Servicio de Accesos y Seguridad de Usuarios

Sisemine tunnus: 63481

5.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 72510000 Arvutiga seotud haldamisteenused

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Araba/Álava (ES211)

Riik: Hispaania

5.1.3. Eeldatav kestus

Kestus: 24 Kuud

5.1.4. Uuendamine

Maksimaalne lepingu uuendamiste arv: 2

Muu informatsioon uuendamise kohta: 2 prórrogas de hasta 12 meses cada una

5.1.5. Maksumus

Eeldatav maksumus käibemaksuta: 2 563 352,00 EUR

5.1.6. Üldine teave

Reserveeritud osalemine:

Osalemine ei ole reserveeritud.

Hankeprojekt, mida ei rahastata ELi vahenditest

Hanke suhtes kohaldatakse riigihankelepingut (GPA): ei

5.1.9. Kvalifitseerimistingimused

Valikukriteeriumide allikad: Teade

Kriteerium: Professionaalne riski hüvitis kindlustus

Valikukriteeriumi kirjeldus: Seguro de indemnización por riesgos profesionales

Kriteerium: Viited määratud teenustele

Valikukriteeriumi kirjeldus: Referencias sobre servicios específicos

Kriteerium: Asjakohased haridus- ja kutsekvalifikatsioonid

Valikukriteeriumi kirjeldus: Titulaciones educativas y profesionales relevantes

Kriteerium: Tehnikud või tehnilised organid kvaliteedikontrolliks

Valikukriteeriumi kirjeldus: Técnicos o entidades técnicas para el control de calidad

5.1.10. Pakkumuste hindamise kriteeriumid

Kriteerium:

Liik: Kulu

Kirjeldus: Criterios de valoración mediante juicios de valor

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (punktid, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 49

Kriteerium:

Liik: Kulu

Kirjeldus: Criterios Objetivos

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (punktid, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 51

5.1.11. Hankedokumendid

Hankedokumentide aadress: <https://www.contratacion.euskadi.eus>

5.1.12. Hanke tingimused

Esitamise tingimused:

Elektrooniline esitamine: Nõutav

Esitamise aadress: <https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitacion>

Keeled, milles võib pakkumusi või osalemistaotlusi esitada: hispaania keel, baski keel

Elektrooniline kataloog: Ei ole lubatud

Variandid: Ei ole lubatud

Pakkumuste esitamise tähtaeg: 09/07/2026 13:00:00 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg

Periood, mille jooksul pakkumus peab jääma kehtivaks: 3 Kuud

Teave avaliku avamise kohta:

Avamise kuupäev: 17/08/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg

Lisateave: Apertura de plicas Fórmulas

Lepingutingimused:

Lepingu täitmine peab toimuma kaitstud tööhõive programmide raames: Ei

E-arveldamine: Nõutav

Kasutatakse elektroonilisi tellimusi: jah

Kasutatakse elektroonilisi makseid: jah

5.1.15. Vahendid

Raamleping:

Ei kohaldata raamlepingut

Teave dunaamilise hankesüsteemi kohta:

Ei kohaldata dunaamilist hankesüsteemi

5.1.16. Lisateave, lepitus ja vaidlustus

Vaidlustusorgan: Órgano Administrativo de Recursos Contractuales

Teave vaidlustamise tähtaegade kohta: 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

8. Organisatsioonid

8.1. ORG-0001

Ametlik nimi: Órgano Administrativo de Recursos Contractuales

Registreerimisnumber: 117968.0

Postiaadress: Donostia-San Sebastián, 1 01010 Vitoria-Gasteiz

Linn: Vitoria-Gasteiz

Sihtnumber: 01010

Riik – jaotus (NUTS): Araba/Álava (ES211)

Riik: Hispaania

E-posti aadress: oar@euskadi.eus

Telefon: +34 945019595

Selle organisatsiooni rollid:

Vaidlustusorgan

8.1. ORG-0003

Ametlik nimi: EJIE, S.A. - Sociedad Informática del Gobierno Vasco - EJIE-Sociedad Informática del Gobierno Vasco

Registreerimisnumber: A01022664

Postiaadress: Mediterráneo, 14 01010 Vitoria-Gasteiz

Linn: Vitoria-Gasteiz

Sihtnumber: 01010

Riik – jaotus (NUTS): Araba/Álava (ES211)

Riik: Hispaania

Kontaktpunkt: EJIE, S.A.

E-posti aadress: ContratacionEJIE@ejie.eus

Telefon: +34 945017300

Internetiaadress: <https://www.ejie.eus>

Hankija profiil: <https://www.contratacion.euskadi.eus/>

Selle organisatsiooni rollid:

Hankija

Organisatsioon, mis annab lisateavet hankemenetluse kohta

Teave teate kohta

Teate tunnus/versioon: fe9df9d5-9895-4825-b72b-5f1d4e4cf092 - 01

Vormi liik: Hange

Teate liik: Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord

Teate alaliik: 16

Teate saatmise kuupäev: 08/06/2026 12:30:02 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg

Keeled, milles käesolev teade on ametlikult kättesaadav: hispaania keel

Teate avaldamise number: 391767-2026

ELT S väljaande number: 109/2026

Avaldamise kuupäev: 09/06/2026