

391767-2026 - Mise en concurrence

Espagne – Services de gestion relatifs à l'informatique – Servicios de Atención a Personas Usuarías convergentes 2027
OJ S 109/2026 09/06/2026
Avis de marché ou de concession – régime ordinaire
Services

1. Acheteur

1.1. Acheteur

Nom officiel: EJIE, S.A. - Sociedad Informática del Gobierno Vasco - EJIE-Sociedad Informática del Gobierno Vasco
Adresse électronique: ContratacionEJIE@ejie.eus
Forme juridique de l'acheteur: Autorité régionale
Activité du pouvoir adjudicateur: Services d'administration générale

2. Procédure

2.1. Procédure

Titre: Servicios de Atención a Personas Usuarías convergentes 2027
Description: Servicios de Atención a Personas Usuarías convergentes 2027
Identifiant de la procédure: ebe9c7aa-5e86-4d5d-98cd-f2bcaae5fa85
Identifiant interne: EJIE-2026-068
Type de procédure: Ouverte
La procédure est accélérée: non
Principales caractéristiques de la procédure et informations sur l'endroit où obtenir les règles complètes applicables à la procédure: Abierto

2.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services
Nomenclature principale (cpv): 72510000 Services de gestion relatifs à l'informatique
Nomenclature complémentaire (cpv): 79342320 Services après-vente

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Araba/Álava (ES211)
Pays: Espagne

2.1.3. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 29 562 328,00 EUR

2.1.4. Informations générales

Base juridique:
Directive 2014/24/UE

2.1.5. Conditions du marché public

Conditions de soumission:
Nombre maximal de lots pour lesquels un soumissionnaire peut présenter une offre: 4
Le soumissionnaire doit présenter une offre pour l'ensemble des lots
Conditions du marché:
Nombre maximal de lots pouvant être attribués à un soumissionnaire: 4

2.1.6. Motifs d'exclusion

Sources des motifs d'exclusion: Avis

Situation analogue à la faillite prévue dans la législation nationale: Situación análoga a la quiebra con arreglo al Derecho nacional

Faillite: Quiebra

Corruption: Corrupción

Concordat: Convenio con los acreedores

Participation à une organisation criminelle: Participación en una organización delictiva

Accords avec d'autres opérateurs économiques en vue de fausser la concurrence: Acuerdos con otros operadores económicos destinados a falsear la competencia

Manquement aux obligations dans le domaine du droit environnemental: Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho medioambiental

Blanchiment de capitaux ou financement du terrorisme: Blanqueo de capitales o financiación del terrorismo

Fraude: Fraude

Travail des enfants et autres formes de traite des êtres humains: Trabajo infantil y otras formas de trata de seres humanos

Insolvabilité: Insolvencia

Manquement aux obligations dans le domaine du droit du travail: Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho laboral

Biens administrés par un liquidateur: Activos que están siendo administrados por un liquidador

Fausse déclaration, dissimulation d'informations, incapacité de présenter les documents requis ou obtention d'informations confidentielles sur cette procédure: 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

Manquement à des obligations liées à des motifs d'exclusion purement nationaux:

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

Conflit d'intérêt créé par sa participation à la procédure de passation de marché: Conflicto de intereses debido a su participación en el procedimiento de contratación

Association directe ou indirecte à la préparation de cette procédure de passation de marché:

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

Faute professionnelle grave: Mala conducta profesional grave

Résiliation, dommages et intérêts ou autres sanctions comparables: Rescisión anticipada, imposición de daños y perjuicios u otras sanciones comparables

Manquement aux obligations dans le domaine du droit social: Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho social

Manquement à l'obligation relative au paiement de cotisations de sécurité sociale:

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

État de cessation d'activités: Las actividades empresariales han sido suspendidas

Manquement à l'obligation relative au paiement d'impôts et taxes: Incumplimiento de la obligación relacionada con el pago de impuestos

Infractions terroristes ou infractions liées aux activités terroristes: Delitos de terrorismo o delitos ligados a las actividades terroristas

Délit affectant la moralité professionnelle dans le domaine de la passation des marchés de défense: Delito relacionado con su conducta profesional en el ámbito de la contratación de defensa

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Titre: LOTE 1

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

Identifiant interne: 63478

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79342320 Services après-vente

5.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Araba/Álava (ES211)

Pays: Espagne

5.1.3. Durée estimée

Durée: 24 Mois

5.1.4. Reconduction

Nombre maximum de reconductions: 2

Autres informations sur le renouvellement: 2 prorogas de hasta 12 meses cada una

5.1.5. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 8 174 336,00 EUR

5.1.6. Informations générales

Participation réservée:

La participation n'est pas réservée.

Projet de passation de marché non financé par des fonds de l'UE

Le marché relève de l'accord sur les marchés publics (AMP): non

5.1.9. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Avis

Critère: Assurance responsabilité professionnelle pour les risques

Description du critère de sélection: Seguro de indemnización por riesgos profesionales

Critère: Références sur des services spécifiés

Description du critère de sélection: Referencias sobre servicios específicos

Critère: Qualifications éducatives et professionnelles pertinentes

Description du critère de sélection: Titulaciones educativas y profesionales relevantes

Critère: Techniciens ou organismes techniques pour le contrôle de la qualité

Description du critère de sélection: Técnicos o entidades técnicas para el control de calidad

5.1.10. Critères d'attribution

Critère:

Type: Coût

Description: Criterios de valoración mediante juicios de valor
Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)
Nombre critère d'attribution: 49
Critère:
Type: Coût
Description: Criterios Objetivos
Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)
Nombre critère d'attribution: 51

5.1.11. Documents de marché

Adresse des documents de marché: <https://www.contratacion.euskadi.eus>

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Requête

Adresse de soumission: <https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitacion>

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation/candidatures peuvent être présentées: espagnol, basque

Catalogue électronique: Non autorisée

Variante: Non autorisée

Date limite de réception des offres: 09/07/2026 13:00:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Durée de validité des offres: 3 Mois

Informations relatives à l'ouverture publique:

Date d'ouverture: 17/08/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Informations complémentaires: Apertura de plicas Fórmulas

Conditions du marché:

Le contrat doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: Non

Facturation électronique: Requête

La commande en ligne sera utilisée: oui

Le paiement électronique sera utilisé: oui

5.1.15. Techniques

Accord-cadre:

Pas d'accord-cadre

Informations sur le système d'acquisition dynamique:

Pas de système d'acquisition dynamique

5.1.16. Informations complémentaires, médiation et recours

Organisation chargée des procédures de recours: Órgano Administrativo de Recursos Contractuales

Description des délais d'introduction des procédures de recours: 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

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché: EJIE, S.A. - Sociedad Informática del Gobierno Vasco - EJIE-Sociedad Informática del Gobierno Vasco

5.1. Lot: LOT-0002

Titre: LOTE 2

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

Identifiant interne: 63479

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79342320 Services après-vente

5.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Araba/Álava (ES211)

Pays: Espagne

5.1.3. Durée estimée

Durée: 24 Mois

5.1.4. Reconduction

Nombre maximum de reconductions: 2

Autres informations sur le renouvellement: 2 prórrogas de hasta 12 meses cada una

5.1.5. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 6 440 560,00 EUR

5.1.6. Informations générales

Participation réservée:

La participation n'est pas réservée.

Projet de passation de marché non financé par des fonds de l'UE

Le marché relève de l'accord sur les marchés publics (AMP): non

5.1.9. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Avis

Critère: Assurance responsabilité professionnelle pour les risques

Description du critère de sélection: Seguro de indemnización por riesgos profesionales

Critère: Références sur des services spécifiés

Description du critère de sélection: Referencias sobre servicios específicos

Critère: Qualifications éducatives et professionnelles pertinentes

Description du critère de sélection: Titulaciones educativas y profesionales relevantes

Critère: Techniciens ou organismes techniques pour le contrôle de la qualité

Description du critère de sélection: Técnicos o entidades técnicas para el control de calidad

5.1.10. Critères d'attribution

Critère:

Type: Coût

Description: Criterios de valoración mediante juicios de valor

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 49

Critère:

Type: Coût

Description: Criterios Objetivos

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 51

5.1.11. Documents de marché

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Requise

Adresse de soumission: <https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitacion>

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation/candidatures peuvent être présentées: espagnol, basque

Catalogue électronique: Non autorisée

Variantes: Non autorisée

Date limite de réception des offres: 09/07/2026 13:00:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Durée de validité des offres: 3 Mois

Informations relatives à l'ouverture publique:

Date d'ouverture: 17/08/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Informations complémentaires: Apertura de plicas Fórmulas

Conditions du marché:

Le contrat doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: Non

Facturation électronique: Requise

La commande en ligne sera utilisée: oui

Le paiement électronique sera utilisé: oui

5.1.15. Techniques

Accord-cadre:

Pas d'accord-cadre

Informations sur le système d'acquisition dynamique:

Pas de système d'acquisition dynamique

5.1.16. Informations complémentaires, médiation et recours

Organisation chargée des procédures de recours: Órgano Administrativo de Recursos Contractuales

Description des délais d'introduction des procédures de recours: 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

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché: EJIE, S.A. - Sociedad Informática del Gobierno Vasco - EJIE-Sociedad Informática del Gobierno Vasco

5.1. Lot: LOT-0003

Titre: LOTE 3

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

Identifiant interne: 63480

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79342320 Services après-vente

5.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Araba/Álava (ES211)

Pays: Espagne

5.1.3. Durée estimée

Durée: 24 Mois

5.1.4. Reconduction

Nombre maximum de reconductions: 2

Autres informations sur le renouvellement: 2 prórrogas de hasta 12 meses cada una

5.1.5. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 12 384 080,00 EUR

5.1.6. Informations générales

Participation réservée:

La participation n'est pas réservée.

Projet de passation de marché non financé par des fonds de l'UE

Le marché relève de l'accord sur les marchés publics (AMP): non

5.1.9. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Avis

Critère: Assurance responsabilité professionnelle pour les risques

Description du critère de sélection: Seguro de indemnización por riesgos profesionales

Critère: Références sur des services spécifiés

Description du critère de sélection: Referencias sobre servicios específicos

Critère: Qualifications éducatives et professionnelles pertinentes

Description du critère de sélection: Titulaciones educativas y profesionales relevantes

Critère: Techniciens ou organismes techniques pour le contrôle de la qualité

Description du critère de sélection: Técnicos o entidades técnicas para el control de calidad

5.1.10. Critères d'attribution

Critère:

Type: Coût

Description: Criterios de valoración mediante juicios de valor

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 49

Critère:

Type: Coût

Description: Criterios Objetivos

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 51

5.1.11. Documents de marché

Adresse des documents de marché: <https://www.contratacion.euskadi.eus>

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Requise

Adresse de soumission: <https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitacion>

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation/candidatures peuvent être présentées: espagnol, basque

Catalogue électronique: Non autorisée

Variantes: Non autorisée

Date limite de réception des offres: 09/07/2026 13:00:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Durée de validité des offres: 3 Mois

Informations relatives à l'ouverture publique:

Date d'ouverture: 17/08/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Informations complémentaires: Apertura de plicas Fórmulas

Conditions du marché:

Le contrat doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: Non

Facturation électronique: Requise

La commande en ligne sera utilisée: oui

Le paiement électronique sera utilisé: oui

5.1.15. Techniques

Accord-cadre:

Pas d'accord-cadre

Informations sur le système d'acquisition dynamique:

Pas de système d'acquisition dynamique

5.1.16. Informations complémentaires, médiation et recours

Organisation chargée des procédures de recours: Órgano Administrativo de Recursos Contractuales

Description des délais d'introduction des procédures de recours: 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

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché: EJIÉ, S.A. - Sociedad Informática del Gobierno Vasco - EJIÉ-Sociedad Informática del Gobierno Vasco

5.1. Lot: LOT-0004

Titre: LOTE 4

Description: Servicio de Accesos y Seguridad de Usuarios

Identifiant interne: 63481

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 72510000 Services de gestion relatifs à l'informatique

5.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Araba/Álava (ES211)

Pays: Espagne

5.1.3. Durée estimée

Durée: 24 Mois

5.1.4. Reconduction

Nombre maximum de reconductions: 2

Autres informations sur le renouvellement: 2 prórrogas de hasta 12 meses cada una

5.1.5. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 2 563 352,00 EUR

5.1.6. Informations générales

Participation réservée:

La participation n'est pas réservée.

Projet de passation de marché non financé par des fonds de l'UE

Le marché relève de l'accord sur les marchés publics (AMP): non

5.1.9. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Avis

Critère: Assurance responsabilité professionnelle pour les risques

Description du critère de sélection: Seguro de indemnización por riesgos profesionales

Critère: Références sur des services spécifiés

Description du critère de sélection: Referencias sobre servicios específicos

Critère: Qualifications éducatives et professionnelles pertinentes

Description du critère de sélection: Titulaciones educativas y profesionales relevantes

Critère: Techniciens ou organismes techniques pour le contrôle de la qualité

Description du critère de sélection: Técnicos o entidades técnicas para el control de calidad

5.1.10. Critères d'attribution

Critère:

Type: Coût

Description: Criterios de valoración mediante juicios de valor

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 49

Critère:

Type: Coût

Description: Criterios Objetivos

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 51

5.1.11. Documents de marché

Adresse des documents de marché: <https://www.contratacion.euskadi.eus>

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Requise

Adresse de soumission: <https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitacion>

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation/candidatures peuvent être présentées: espagnol, basque

Catalogue électronique: Non autorisée

Variantes: Non autorisée

Date limite de réception des offres: 09/07/2026 13:00:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Durée de validité des offres: 3 Mois

Informations relatives à l'ouverture publique:

Date d'ouverture: 17/08/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Informations complémentaires: Apertura de plicas Fórmulas

Conditions du marché:

Le contrat doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: Non
Facturation électronique: Requise
La commande en ligne sera utilisée: oui
Le paiement électronique sera utilisé: oui

5.1.15. Techniques

Accord-cadre:

Pas d'accord-cadre

Informations sur le système d'acquisition dynamique:

Pas de système d'acquisition dynamique

5.1.16. Informations complémentaires, médiation et recours

Organisation chargée des procédures de recours: Órgano Administrativo de Recursos Contractuales

Description des délais d'introduction des procédures de recours: 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

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché: EJIE, S.A. - Sociedad Informática del Gobierno Vasco - EJIE-Sociedad Informática del Gobierno Vasco

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Nom officiel: Órgano Administrativo de Recursos Contractuales

Numéro d'enregistrement: 117968.0

Adresse postale: Donostia-San Sebastián, 1 01010 Vitoria-Gasteiz

Ville: Vitoria-Gasteiz

Code postal: 01010

Subdivision pays (NUTS): Araba/Álava (ES211)

Pays: Espagne

Adresse électronique: oarc@euskadi.eus

Téléphone: +34 945019595

Rôles de cette organisation:

Organisation chargée des procédures de recours

8.1. ORG-0003

Nom officiel: EJIE, S.A. - Sociedad Informática del Gobierno Vasco - EJIE-Sociedad Informática del Gobierno Vasco

Numéro d'enregistrement: A01022664

Adresse postale: Mediterráneo, 14 01010 Vitoria-Gasteiz

Ville: Vitoria-Gasteiz

Code postal: 01010

Subdivision pays (NUTS): Araba/Álava (ES211)

Pays: Espagne

Point de contact: EJIE, S.A.

Adresse électronique: ContratacionEJIE@ejie.eus

Téléphone: +34 945017300

Adresse internet: <https://www.ejie.eus>

Profil de l'acheteur: <https://www.contratacion.euskadi.eus/>

Rôles de cette organisation:

Acheteur

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: fe9df9d5-9895-4825-b72b-5f1d4e4cf092 - 01

Type de formulaire: Mise en concurrence

Type d'avis: Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Sous-type d'avis: 16

Date d'envoi de l'avis: 08/06/2026 12:30:02 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible: espagnol

Numéro de publication de l'avis: 391767-2026

Numéro de publication au JO S: 109/2026

Date de publication: 09/06/2026