

473382-2026 - Mise en concurrence

Espagne – Services de technologies de l'information, conseil, développement de logiciels, internet et appui – Contratación del Servicio de atención a clientes y operación de red (CAU) de ITELAZPI, SA.

OJ S 130/2026 09/07/2026

Avis de marché ou de concession – régime ordinaire
Services

1. Acheteur

1.1. Acheteur

Nom officiel: ITELAZPI, S.A. - ITELAZPI, S.A.

Adresse électronique: kontratazioa@itelazpi.eus

Forme juridique de l'acheteur: Autorité régionale

Activité du pouvoir adjudicateur: Services d'administration générale

2. Procédure

2.1. Procédure

Titre: Contratación del Servicio de atención a clientes y operación de red (CAU) de ITELAZPI, SA.

Description: Contratación del Servicio de atención a clientes y operación de red (CAU) de ITELAZPI, SA.

Identifiant de la procédure: 26721edb-3bfb-40a8-987d-ce3114576291

Identifiant interne: 015.ST.2026

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): 72000000 Services de technologies de l'information, conseil, développement de logiciels, internet et appui

Nomenclature complémentaire (cpv): 79512000 Centre d'appels

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Bizkaia (ES213)

Pays: Espagne

2.1.2. Lieu d'exécution

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

Pays: Espagne

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Gipuzkoa (ES212)

Pays: Espagne

2.1.3. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 1 998 000,00 EUR

2.1.4. Informations générales

Informations complémentaires: Fecha fin para la realización de consultas: 26/08/2026, antes de las 12:00 horas. Fecha fin para la presentación de ofertas: 02/09/2026, antes de las 12:00 horas. Criterios de adjudicación: Véase el detalle de los criterios de adjudicación en la Carátula. Duración del contrato: Desde el 01/01/2027 hasta el 31/12/2028. Prorrogable.

Base juridique:

Directive 2014/24/UE

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 déclarations, 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

Défaut de la fiabilité nécessaire pour éviter des atteintes à la sécurité du pays: Falta de fiabilidad para excluir riesgos para la seguridad del país

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Titre: Contratación del Servicio de atención a clientes y operación de red (CAU) de ITELAZPI, SA.

Description: Contratación del Servicio de atención a clientes y operación de red (CAU) de ITELAZPI, SA.

Identifiant interne: 0

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 72000000 Services de technologies de l'information, conseil, développement de logiciels, internet et appui

Nomenclature complémentaire (cpv): 79512000 Centre d'appels

5.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Bizkaia (ES213)

Pays: Espagne

5.1.2. Lieu d'exécution

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

Pays: Espagne

5.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Gipuzkoa (ES212)

Pays: Espagne

5.1.3. Durée estimée

Durée: 2 Ans

5.1.4. Reconduction

Nombre maximum de reconductions: 3

Autres informations sur le renouvellement: El contrato extenderá su vigencia no antes del 1 de enero de 2027 hasta el 31 de diciembre de 2028, y será prorrogable, año a año, hasta un máximo de tres anualidades, es decir, en su caso, hasta el 31 de diciembre de 2031.

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: Chiffre d'affaires annuel général

Description du critère de sélection: Volumen de negocios anual general

Critère: Références sur des services spécifiés

Description du critère de sélection: Referencias sobre servicios específicos

5.1.10. Critères d'attribution

Critère:

Type: Coût

Description: Oferta económica.

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

Nombre critère d'attribution: 51

Critère:

Type: Qualité

Description: Oferta técnica: calidad de la propuesta.

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

Nombre critère d'attribution: 49

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

Variantes: Non autorisée

Date limite de réception des offres: 02/09/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Durée de validité des offres: 6 Mois

Informations relatives à l'ouverture publique:

Date d'ouverture: 25/09/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Informations complémentaires: Sobre 03: Oferta Económica.

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: non

Le paiement électronique sera utilisé: non

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: Recurso especial: 15 días hábiles.

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché: ITELAZPI, S.A. - ITELAZPI, S.A.

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Nom officiel: Órgano Administrativo de Recursos Contractuales

Numéro d'enregistrement: 121783.0

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: ITELAZPI, S.A. - ITELAZPI, S.A.

Numéro d'enregistrement: A95282216

Adresse postale: Edificio 101, Parque Tecnológico de Bizkaia48170 ZamudioBizkaia

Ville: Zamudio

Code postal: 48170

Subdivision pays (NUTS): Bizkaia (ES213)

Pays: Espagne

Point de contact: ITELAZPI, SA

Adresse électronique: kontratazioa@itelazpi.eus

Téléphone: +34 944032300

Adresse internet: <http://www.itelazpi.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: 635af8d4-7a16-4af2-a79a-7d786840d27e - 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: 08/07/2026 13:00:02 (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: 473382-2026

Numéro de publication au JO S: 130/2026

Date de publication: 09/07/2026

