

391767-2026 - Gara

Spagna – Servizi di gestione connessi all'informatica – Servicios de Atención a Personas Usuarías convergentes 2027
OJ S 109/2026 09/06/2026
Bando di gara o di concessione – regime ordinario
Servizi

1. Committente

1.1. Committente

Nome ufficiale: EJIE, S.A. - Sociedad Informática del Gobierno Vasco - EJIE-Sociedad Informática del Gobierno Vasco
E-mail: ContratacionEJIE@ejie.eus
Forma giuridica del committente: Autorità regionale
Attività dell'amministrazione aggiudicatrice: Servizi generali delle amministrazioni pubbliche

2. Procedura

2.1. Procedura

Titolo: Servicios de Atención a Personas Usuarías convergentes 2027
Descrizione: Servicios de Atención a Personas Usuarías convergentes 2027
Identificativo della procedura: ebe9c7aa-5e86-4d5d-98cd-f2bcaae5fa85
Identificativo interno: EJIE-2026-068
Tipo di procedura: Aperta
La procedura è accelerata: no
Caratteristiche principali della procedura: Abierto

2.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi
Classificazione principale (cpv): 72510000 Servizi di gestione connessi all'informatica
Classificazione aggiuntiva (cpv): 79342320 Servizi di assistenza alla clientela

2.1.2. Luogo di esecuzione

Suddivisione del paese (NUTS): Araba/Álava (ES211)
Paese: Spagna

2.1.3. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 29 562 328,00 EUR

2.1.4. Informazioni generali

Base giuridica:
Direttiva 2014/24/UE

2.1.5. Condizioni di appalto

Modalità di presentazione:
Numero massimo di lotti per i quali un offerente può presentare offerte: 4
L'offerente deve presentare offerte per tutti i lotti
Condizioni contrattuali:
Numero massimo di lotti per i quali può essere aggiudicato un appalto a un offerente: 4

2.1.6. Motivi di esclusione

Fonti dei motivi di esclusione: Avviso

Situazione analoga al fallimento ai sensi della normativa nazionale: Situación análoga a la quiebra con arreglo al Derecho nacional

Fallimento: Quiebra

Corruzione: Corrupción

Concordato preventivo con i creditori: Convenio con los acreedores

Partecipazione a un'organizzazione criminale: Participación en una organización delictiva

Accordi con altri operatori economici intesi a falsare la concorrenza: Acuerdos con otros operadores económicos destinados a falsear la competencia

Violazione di obblighi in materia di diritto ambientale: Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho medioambiental

Riciclaggio di proventi di attività criminose o finanziamento del terrorismo: Blanqueo de capitales o financiación del terrorismo

Frode: Fraude

Lavoro minorile e altre forme di tratta di esseri umani: Trabajo infantil y otras formas de trata de seres humanos

Insolvenza: Insolvencia

Violazione degli obblighi in materia di diritto del lavoro: Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho laboral

Amministrazione controllata: Activos que están siendo administrados por un liquidador

False dichiarazioni, omessa informazione, incapacità di fornire i documenti richiesti o acquisizione di informazioni confidenziali in merito alla procedura in questione: 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

Violazione degli obblighi connessi a motivi di esclusione previsti esclusivamente dalla legislazione nazionale: Incumplimiento de las obligaciones establecidas en los motivos de exclusión puramente nacionales

Conflitto di interessi legato alla partecipazione alla procedura di appalto: Conflicto de intereses debido a su participación en el procedimiento de contratación

Partecipazione diretta o indiretta alla preparazione della procedura di appalto: Participación, directa o indirecta, en la preparación del presente procedimiento de contratación

Grave illecito professionale: Mala conducta profesional grave

Cessazione anticipata, risarcimento danni o altre sanzioni comparabili: Rescisión anticipada, imposición de daños y perjuicios u otras sanciones comparables

Violazione degli obblighi in materia di diritto sociale: Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho social

Violazione dell'obbligo di pagamento dei contributi previdenziali: Incumplimiento de la obligación relacionada con el pago de las contribuciones a la seguridad social

Cessazione di attività: Las actividades empresariales han sido suspendidas

Violazione dell'obbligo di pagamento delle imposte: Incumplimiento de la obligación relacionada con el pago de impuestos

Reati terroristici o reati connessi alle attività terroristiche: Delitos de terrorismo o delitos ligados a las actividades terroristas

Infrazione legata alla condotta professionale nell'ambito degli appalti della difesa: Delito relacionado con su conducta profesional en el ámbito de la contratación de defensa

Mancanza dell'affidabilità necessaria a escludere i rischi per la sicurezza del paese: Falta de fiabilidad para excluir riesgos para la seguridad del país

5. Lotto

5.1. Lotto: LOT-0001

Titolo: LOTE 1

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

Identificativo interno: 63478

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79342320 Servizi di assistenza alla clientela

5.1.2. Luogo di esecuzione

Suddivisione del paese (NUTS): Araba/Álava (ES211)

Paese: Spagna

5.1.3. Durata stimata

Durata: 24 Mesi

5.1.4. Rinnovo

Rinnovi massimi: 2

Altre informazioni sul rinnovo: 2 prórrogas de hasta 12 meses cada una

5.1.5. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 8 174 336,00 EUR

5.1.6. Informazioni generali

Partecipazione riservata:

La partecipazione non è riservata.

Progetto di appalto non finanziato con fondi UE

L'appalto è soggetto all'accordo sugli appalti pubblici (AAP): no

5.1.9. Criteri di selezione

Fonti dei criteri di selezione: Avviso

Criterio: Assicurazione professionale di indennizzo del rischio

Descrizione del criterio di selezione: Seguro de indemnización por riesgos profesionales

Criterio: Referenze su servizi specifici

Descrizione del criterio di selezione: Referencias sobre servicios específicos

Criterio: Titoli di studio e qualifiche professionali pertinenti

Descrizione del criterio di selezione: Titulaciones educativas y profesionales relevantes

Criterio: Tecnici o organismi tecnici per il controllo della qualità

Descrizione del criterio di selezione: Técnicos o entidades técnicas para el control de calidad

5.1.10. Criteri di aggiudicazione

Criterio:

Tipo: Costo

Descrizione: Criterios de valoración mediante juicios de valor

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 49

Criterio:

Tipo: Costo

Descrizione: Criterios Objetivos

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 51

5.1.11. Documenti di gara

Indirizzo dei documenti di gara: <https://www.contratacion.euskadi.eus>

5.1.12. Condizioni di appalto**Modalità di presentazione:**

Presentazione elettronica delle offerte: Obbligatoria

Indirizzo per la presentazione: <https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitacion>

Lingue in cui possono essere presentate le offerte o le domande di partecipazione: spagnolo, basco

Catalogo elettronico: Non consentita

Varianti: Non consentita

Termine per il ricevimento delle offerte: 09/07/2026 13:00:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Durata durante la quale l'offerta deve rimanere valida: 3 Mesi

Informazioni sull'apertura pubblica delle offerte:

Data di apertura: 17/08/2026 10:00:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Informazioni supplementari: Apertura de plicas Fórmulas

Condizioni contrattuali:

L'esecuzione dell'appalto deve avvenire nel contesto di programmi di lavoro protetti: No

Fatturazione elettronica: Obbligatoria

Si farà ricorso all'ordinazione elettronica: sì

Sarà utilizzato il pagamento elettronico: sì

5.1.15. Tecniche**Accordo quadro:**

Nessun accordo quadro

Informazioni sul sistema dinamico di acquisizione:

Nessun sistema dinamico di acquisizione

5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi

Organizzazione competente per i ricorsi: Órgano Administrativo de Recursos Contractuales

Informazioni sui termini per il riesame: 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

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto : EJIE, S.A. - Sociedad Informática del Gobierno Vasco - EJIE-Sociedad Informática del Gobierno Vasco

5.1. Lotto: LOT-0002

Titolo: LOTE 2

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

Identificativo interno: 63479

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

5.1.2. Luogo di esecuzione

Suddivisione del paese (NUTS): Araba/Álava (ES211)

Paese: Spagna

5.1.3. Durata stimata

Durata: 24 Mesi

5.1.4. Rinnovo

Rinnovi massimi: 2

Altre informazioni sul rinnovo: 2 prórrogas de hasta 12 meses cada una

5.1.5. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 6 440 560,00 EUR

5.1.6. Informazioni generali

Partecipazione riservata:

La partecipazione non è riservata.

Progetto di appalto non finanziato con fondi UE

L'appalto è soggetto all'accordo sugli appalti pubblici (AAP): no

5.1.9. Criteri di selezione

Fonti dei criteri di selezione: Avviso

Criterio: Assicurazione professionale di indennizzo del rischio

Descrizione del criterio di selezione: Seguro de indemnización por riesgos profesionales

Criterio: Referenze su servizi specifici

Descrizione del criterio di selezione: Referencias sobre servicios específicos

Criterio: Titoli di studio e qualifiche professionali pertinenti

Descrizione del criterio di selezione: Titulaciones educativas y profesionales relevantes

Criterio: Tecnici o organismi tecnici per il controllo della qualità

Descrizione del criterio di selezione: Técnicos o entidades técnicas para el control de calidad

5.1.10. Criteri di aggiudicazione

Criterio:

Tipo: Costo

Descrizione: Criterios de valoración mediante juicios de valor

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 49

Criterio:

Tipo: Costo

Descrizione: Criterios Objetivos

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 51

5.1.11. Documenti di gara

Indirizzo dei documenti di gara: <https://www.contratacion.euskadi.eus>

5.1.12. Condizioni di appalto

Modalità di presentazione:

Presentazione elettronica delle offerte: Obbligatoria

Indirizzo per la presentazione: <https://www.contratacion.euskadi.eus/KPElicitacion>

Lingue in cui possono essere presentate le offerte o le domande di partecipazione: spagnolo, basco

Catalogo elettronico: Non consentita

Varianti: Non consentita

Termine per il ricevimento delle offerte: 09/07/2026 13:00:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Durata durante la quale l'offerta deve rimanere valida: 3 Mesi

Informazioni sull'apertura pubblica delle offerte:

Data di apertura: 17/08/2026 10:00:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Informazioni supplementari: Apertura de plicas Fórmulas

Condizioni contrattuali:

L'esecuzione dell'appalto deve avvenire nel contesto di programmi di lavoro protetti: No

Fatturazione elettronica: Obbligatoria

Si farà ricorso all'ordinazione elettronica: sì

Sarà utilizzato il pagamento elettronico: sì

5.1.15. Tecniche

Accordo quadro:

Nessun accordo quadro

Informazioni sul sistema dinamico di acquisizione:

Nessun sistema dinamico di acquisizione

5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi

Organizzazione competente per i ricorsi: Órgano Administrativo de Recursos Contractuales

Informazioni sui termini per il riesame: 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

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto : EJIE, S.A. - Sociedad Informática del Gobierno Vasco - EJIE-Sociedad Informática del Gobierno Vasco

5.1. Lotto: LOT-0003

Titolo: LOTE 3

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

Identificativo interno: 63480

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79342320 Servizi di assistenza alla clientela

5.1.2. Luogo di esecuzione

Suddivisione del paese (NUTS): Araba/Álava (ES211)

Paese: Spagna

5.1.3. Durata stimata

Durata: 24 Mesi

5.1.4. Rinnovo

Rinnovi massimi: 2

Altre informazioni sul rinnovo: 2 prórrogas de hasta 12 meses cada una

5.1.5. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 12 384 080,00 EUR

5.1.6. Informazioni generali

Partecipazione riservata:

La partecipazione non è riservata.

Progetto di appalto non finanziato con fondi UE

L'appalto è soggetto all'accordo sugli appalti pubblici (AAP): no

5.1.9. Criteri di selezione

Fonti dei criteri di selezione: Avviso

Criterio: Assicurazione professionale di indennizzo del rischio

Descrizione del criterio di selezione: Seguro de indemnización por riesgos profesionales

Criterio: Referenze su servizi specifici

Descrizione del criterio di selezione: Referencias sobre servicios específicos

Criterio: Titoli di studio e qualifiche professionali pertinenti

Descrizione del criterio di selezione: Titulaciones educativas y profesionales relevantes

Criterio: Tecnici o organismi tecnici per il controllo della qualità

Descrizione del criterio di selezione: Técnicos o entidades técnicas para el control de calidad

5.1.10. Criteri di aggiudicazione

Criterio:

Tipo: Costo

Descrizione: Criterios de valoración mediante juicios de valor

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 49

Criterio:

Tipo: Costo

Descrizione: Criterios Objetivos

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 51

5.1.11. Documenti di gara

Indirizzo dei documenti di gara: <https://www.contratacion.euskadi.eus>

5.1.12. Condizioni di appalto

Modalità di presentazione:

Presentazione elettronica delle offerte: Obbligatoria

Indirizzo per la presentazione: <https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitacion>

Lingue in cui possono essere presentate le offerte o le domande di partecipazione: spagnolo, basco

Catalogo elettronico: Non consentita

Varianti: Non consentita

Termine per il ricevimento delle offerte: 09/07/2026 13:00:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Durata durante la quale l'offerta deve rimanere valida: 3 Mesi

Informazioni sull'apertura pubblica delle offerte:

Data di apertura: 17/08/2026 10:00:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Informazioni supplementari: Apertura de plicas Fórmulas

Condizioni contrattuali:

L'esecuzione dell'appalto deve avvenire nel contesto di programmi di lavoro protetti: No

Fatturazione elettronica: Obbligatoria

Si farà ricorso all'ordinazione elettronica: sì

Sarà utilizzato il pagamento elettronico: sì

5.1.15. Tecniche

Accordo quadro:

Nessun accordo quadro

Informazioni sul sistema dinamico di acquisizione:

Nessun sistema dinamico di acquisizione

5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi

Organizzazione competente per i ricorsi: Órgano Administrativo de Recursos Contractuales

Informazioni sui termini per il riesame: 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

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto : EJE, S.A. - Sociedad Informática del Gobierno Vasco - EJE-Sociedad Informática del Gobierno Vasco

5.1. Lotto: LOT-0004

Titolo: LOTE 4

Descrizione: Servicio de Accesos y Seguridad de Usuarios

Identificativo interno: 63481

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 72510000 Servizi di gestione connessi all'informatica

5.1.2. Luogo di esecuzione

Suddivisione del paese (NUTS): Araba/Álava (ES211)

Paese: Spagna

5.1.3. Durata stimata

Durata: 24 Mesi

5.1.4. Rinnovo

Rinnovi massimi: 2

Altre informazioni sul rinnovo: 2 prórrogas de hasta 12 meses cada una

5.1.5. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 2 563 352,00 EUR

5.1.6. Informazioni generali

Partecipazione riservata:

La partecipazione non è riservata.

Progetto di appalto non finanziato con fondi UE

L'appalto è soggetto all'accordo sugli appalti pubblici (AAP): no

5.1.9. Criteri di selezione

Fonti dei criteri di selezione: Avviso

Criterio: Assicurazione professionale di indennizzo del rischio

Descrizione del criterio di selezione: Seguro de indemnización por riesgos profesionales

Criterio: Referenze su servizi specifici

Descrizione del criterio di selezione: Referencias sobre servicios específicos

Criterio: Titoli di studio e qualifiche professionali pertinenti

Descrizione del criterio di selezione: Titulaciones educativas y profesionales relevantes

Criterio: Tecnici o organismi tecnici per il controllo della qualità

Descrizione del criterio di selezione: Técnicos o entidades técnicas para el control de calidad

5.1.10. Criteri di aggiudicazione

Criterio:

Tipo: Costo

Descrizione: Criterios de valoración mediante juicios de valor

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 49

Criterio:

Tipo: Costo

Descrizione: Criterios Objetivos

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 51

5.1.11. Documenti di gara

Indirizzo dei documenti di gara: <https://www.contratacion.euskadi.eus>

5.1.12. Condizioni di appalto

Modalità di presentazione:

Presentazione elettronica delle offerte: Obbligatoria

Indirizzo per la presentazione: <https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitacion>

Lingue in cui possono essere presentate le offerte o le domande di partecipazione: spagnolo, basco

Catalogo elettronico: Non consentita

Varianti: Non consentita

Termine per il ricevimento delle offerte: 09/07/2026 13:00:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Durata durante la quale l'offerta deve rimanere valida: 3 Mesi

Informazioni sull'apertura pubblica delle offerte:

Data di apertura: 17/08/2026 10:00:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Informazioni supplementari: Apertura de plicas Fórmulas

Condizioni contrattuali:

L'esecuzione dell'appalto deve avvenire nel contesto di programmi di lavoro protetti: No

Fatturazione elettronica: Obbligatoria

Si farà ricorso all'ordinazione elettronica: sì

Sarà utilizzato il pagamento elettronico: sì

5.1.15. Tecniche

Accordo quadro:

Nessun accordo quadro

Informazioni sul sistema dinamico di acquisizione:

Nessun sistema dinamico di acquisizione

5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi

Organizzazione competente per i ricorsi: Órgano Administrativo de Recursos Contractuales
Informazioni sui termini per il riesame: 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

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto : EJIE, S.A. - Sociedad Informática del Gobierno Vasco - EJIE-Sociedad Informática del Gobierno Vasco

8. Organizzazioni

8.1. ORG-0001

Nome ufficiale: Órgano Administrativo de Recursos Contractuales

Numero di registrazione: 117968.0

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

Località: Vitoria-Gasteiz

Codice postale: 01010

Suddivisione del paese (NUTS): Araba/Álava (ES211)

Paese: Spagna

E-mail: oarc@euskadi.eus

Telefono: +34 945019595

Ruoli di questa organizzazione:

Organizzazione competente per i ricorsi

8.1. ORG-0003

Nome ufficiale: EJIE, S.A. - Sociedad Informática del Gobierno Vasco - EJIE-Sociedad Informática del Gobierno Vasco

Numero di registrazione: A01022664

Indirizzo postale: Mediterráneo, 14 01010 Vitoria-Gasteiz

Località: Vitoria-Gasteiz

Codice postale: 01010

Suddivisione del paese (NUTS): Araba/Álava (ES211)

Paese: Spagna

Referente: EJIE, S.A.

E-mail: ContratacionEJIE@ejie.eus

Telefono: +34 945017300

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

Profilo del committente: <https://www.contratacion.euskadi.eus/>

Ruoli di questa organizzazione:

Committente

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto

Informazioni sull'avviso

Identificativo/versione dell'avviso: fe9df9d5-9895-4825-b72b-5f1d4e4cf092 - 01

Tipo di formulario: Gara

Tipo di avviso: Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Sottotipo di avviso: 16

Data di trasmissione dell'avviso: 08/06/2026 12:30:02 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale,
ora legale dell'Europa centrale

Lingue in cui il presente avviso è ufficialmente disponibile: spagnolo

Numero di pubblicazione dell'avviso: 391767-2026

Numero dell'edizione della GU S: 109/2026

Data di pubblicazione: 09/06/2026