

391767-2026 - Mededinging

Spanje – Beheerdiensten in verband met computers – Servicios de Atención a Personas Usuarías convergentes 2027
OJ S 109/2026 09/06/2026
Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling
Diensten

1. Koper

1.1. Koper

Officiële naam: EJIE, S.A. - Sociedad Informática del Gobierno Vasco - EJIE-Sociedad Informática del Gobierno Vasco
E-mail: ContratacionEJIE@ejie.eus
Rechtsvorm van de koper: Regionale overheid
Activiteit van de aanbestedende dienst: Algemene overheidsdiensten

2. Procedure

2.1. Procedure

Titel: Servicios de Atención a Personas Usuarías convergentes 2027
Beschrijving: Servicios de Atención a Personas Usuarías convergentes 2027
Identificatiecode van de procedure: ebe9c7aa-5e86-4d5d-98cd-f2bcaae5fa85
Interne identificatiecode: EJIE-2026-068
Type procedure: Openbaar
De procedure wordt versneld: neen
Belangrijkste kenmerken van de procedure: Abierto

2.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv): 72510000 Beheerdiensten in verband met computers
Aanvullende classificatie (cpv): 79342320 Diensten voor klantenservice

2.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Araba/Álava (ES211)
Land: Spanje

2.1.3. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 29 562 328,00 EUR

2.1.4. Algemene informatie

Rechtsgrondslag:
Richtlijn 2014/24/EU

2.1.5. Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Maximumaantal percelen waarop één inschrijver kan inschrijven: 4
De inschrijver moet op alle percelen inschrijven

Voorwaarden van het contract:

Maximumaantal percelen dat aan één inschrijver kan worden gegund: 4

2.1.6. Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden: Aankondiging

Met faillissement vergelijkbare toestand uit hoofde van nationale recht: Situación análoga a la quiebra con arreglo al Derecho nacional

Faillissement: Quiebra

Corruptie: Corrupción

Regeling met schuldeisers: Convenio con los acreedores

Deelname aan een criminele organisatie: Participación en una organización delictiva

Vervalsing van de mededinging: Acuerdos con otros operadores económicos destinados a falsear la competencia

Niet-nakoming van verplichtingen op het gebied van milieurecht: Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho medioambiental

Witwassen van geld of financiering van terrorisme: Blanqueo de capitales o financiación del terrorismo

Fraude: Fraude

Kinderarbeid en andere vormen van mensenhandel: Trabajo infantil y otras formas de trata de seres humanos

Insolventie: Insolvencia

Niet-nakoming van verplichtingen op het gebied van arbeidsrecht: Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho laboral

Activa beheerd door vereffenaar: Activos que están siendo administrados por un liquidador
Gaf valse verklaringen af, hield informatie achter, was niet in staat vereiste documenten te verstrekken of verkreeg vertrouwelijke informatie over deze procedure: 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

Niet-nakoming van verplichtingen op grond van louter nationale uitsluitingsgronden:

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

Belangenconflict als gevolg van deelneming aan de aanbestedingsprocedure: Conflicto de intereses debido a su participación en el procedimiento de contratación

Directe of indirecte betrokkenheid bij de voorbereiding van deze aanbestedingsprocedure:

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

Ernstige beroepsfout: Mala conducta profesional grave

Voortijdige beëindiging, schadevergoeding of andere vergelijkbare sancties: Rescisión anticipada, imposición de daños y perjuicios u otras sanciones comparables

Niet-nakoming van verplichtingen op het gebied van sociaal recht: Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho social

Niet-nakoming van de verplichting tot betaling van socialezekerheidsbijdragen: Incumplimiento de la obligación relacionada con el pago de las contribuciones a la seguridad social

Staking van bedrijfsactiviteiten: Las actividades empresariales han sido suspendidas

Niet-nakoming van de verplichting tot betaling van belastingen: Incumplimiento de la obligación relacionada con el pago de impuestos

Terroristische misdrijven of strafbare feiten in verband met terroristische activiteiten: Delitos de terrorismo o delitos ligados a las actividades terroristas

Delict dat in strijd is met zijn beroepsgedragsregels voor overheidsopdrachten op defensiegebied: Delito relacionado con su conducta profesional en el ámbito de la contratación de defensa

Gebrek aan betrouwbaarheid om risico's voor de veiligheid van het land uit te sluiten: Falta de fiabilidad para excluir riesgos para la seguridad del país

5. Perceel

5.1. Perceel: LOT-0001

Titel: LOTE 1

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

Interne identificatiecode: 63478

5.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79342320 Diensten voor klantenservice

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Araba/Álava (ES211)

Land: Spanje

5.1.3. Geraamde duur

Looptijd: 24 Maanden

5.1.4. Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 2

Overige informatie over verlengingen: 2 prórrogas de hasta 12 meses cada una

5.1.5. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 8 174 336,00 EUR

5.1.6. Algemene informatie

Voorbehouden deelname:

Deelname is niet voorbehouden.

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA): neen

5.1.9. Selectiecriteria

Bronnen van selectiecriteria: Aankondiging

Criterium: Professionele risico-indemniteitsverzekering

Beschrijving van het selectie criterium: Seguro de indemnización por riesgos profesionales

Criterium: Referenties voor gespecificeerde diensten

Beschrijving van het selectie criterium: Referencias sobre servicios específicos

Criterium: Relevante onderwijs- en beroepskwalificaties

Beschrijving van het selectie criterium: Titulaciones educativas y profesionales relevantes

Criterium: Technici of technische instanties voor kwaliteitscontrole

Beschrijving van het selectie criterium: Técnicos o entidades técnicas para el control de calidad

5.1.10. Gunningscriteria

Criterium:

Type: Kosten

Beschrijving: Criterios de valoración mediante juicios de valor

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 49

Criterium:

Type: Kosten

Beschrijving: Criterios Objetivos

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 51

5.1.11. Aanbestedingsstukken

Adres van de aanbestedingsstukken: <https://www.contratacion.euskadi.eus>

5.1.12. Voorwaarden van de aanbesteding**Voorwaarden voor indiening:**

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: <https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitacion>

Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend: Spaans, Baskisch

Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Varianten: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen: 09/07/2026 13:00:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Duur waarin de aanbidding geldig moet blijven: 3 Maanden

Informatie over de openbare opening:

Openingsdatum: 17/08/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Aanvullende informatie: Apertura de plicas Fórmulas

Voorwaarden van het contract:

De uitvoering van de opdracht moet plaatsvinden binnen het kader van programma's voor maatwerkbedrijven: Neen

Elektronische facturering: Vereist

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing: ja

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling: ja

5.1.15. Technieken**Raamovereenkomst:**

Geen raamovereenkomst

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

5.1.16. Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures: Órgano Administrativo de Recursos Contractuales

Informatie over de termijnen voor beroep: 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

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt: EJIE, S.A. - Sociedad Informática del Gobierno Vasco - EJIE-Sociedad Informática del Gobierno Vasco

5.1. Perceel: LOT-0002

Titel: LOTE 2

Beschrijving: ¿Servicios¿de Atención a Personas Usuaras en¿ámbito Justizia

Interne identificatiecode: 63479

5.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79342320 Diensten voor klantenservice

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Araba/Álava (ES211)

Land: Spanje

5.1.3. Geraamde duur

Looptijd: 24 Maanden

5.1.4. Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 2

Overige informatie over verlengingen: 2 prórrogas de hasta 12 meses cada una

5.1.5. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 6 440 560,00 EUR

5.1.6. Algemene informatie

Vorbehouden deelname:

Deelname is niet voorbehouden.

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA): neen

5.1.9. Selectiecriteria

Bronnen van selectiecriteria: Aankondiging

Criterium: Professionele risico-indemniteitsverzekering

Beschrijving van het selectie criterium: Seguro de indemnización por riesgos profesionales

Criterium: Referenties voor gespecificeerde diensten

Beschrijving van het selectie criterium: Referencias sobre servicios específicos

Criterium: Relevante onderwijs- en beroepskwalificaties

Beschrijving van het selectie criterium: Titulaciones educativas y profesionales relevantes

Criterium: Technici of technische instanties voor kwaliteitscontrole

Beschrijving van het selectie criterium: Técnicos o entidades técnicas para el control de calidad

5.1.10. Gunningscriteria

Criterium:

Type: Kosten

Beschrijving: Criterios de valoración mediante juicios de valor

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 49

Criterium:

Type: Kosten

Beschrijving: Criterios Objetivos

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 51

5.1.11. Aanbestedingsstukken

Adres van de aanbestedingsstukken: <https://www.contratacion.euskadi.eus>

5.1.12. Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: <https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitacion>

Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend: Spaans, Baskisch

Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Varianten: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen: 09/07/2026 13:00:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Duur waarin de aanbidding geldig moet blijven: 3 Maanden

Informatie over de openbare opening:

Openingsdatum: 17/08/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Aanvullende informatie: Apertura de plicas Fórmulas

Voorwaarden van het contract:

De uitvoering van de opdracht moet plaatsvinden binnen het kader van programma's voor maatwerkbedrijven: Neen

Elektronische facturering: Vereist

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing: ja

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling: ja

5.1.15. Technieken

Raamovereenkomst:

Geen raamovereenkomst

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

5.1.16. Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures: Órgano Administrativo de Recursos Contractuales

Informatie over de termijnen voor beroep: 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

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt: EJIE, S.A. - Sociedad Informática del Gobierno Vasco - EJIE-Sociedad Informática del Gobierno Vasco

5.1. Perceel: LOT-0003

Titel: LOTE 3

Beschrijving: ¿Servicios¿de Atención a Personas Usuaras en¿ámbito¿de la¿Ciudadanía¿

Interne identificatiecode: 63480

5.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79342320 Diensten voor klantenservice

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Araba/Álava (ES211)

Land: Spanje

5.1.3. Geraamde duur

Looptijd: 24 Maanden

5.1.4. Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 2

Overige informatie over verlengingen: 2 prórrogas de hasta 12 meses cada una

5.1.5. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 12 384 080,00 EUR

5.1.6. Algemene informatie

Voorbehouden deelname:

Deelname is niet voorbehouden.

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA): neen

5.1.9. Selectiecriteria

Bronnen van selectiecriteria: Aankondiging

Criterium: Professionele risico-indemniteitsverzekering

Beschrijving van het selectie criterium: Seguro de indemnización por riesgos profesionales

Criterium: Referenties voor gespecificeerde diensten

Beschrijving van het selectie criterium: Referencias sobre servicios específicos

Criterium: Relevante onderwijs- en beroepskwalificaties

Beschrijving van het selectie criterium: Titulaciones educativas y profesionales relevantes

Criterium: Technici of technische instanties voor kwaliteitscontrole

Beschrijving van het selectie criterium: Técnicos o entidades técnicas para el control de calidad

5.1.10. Gunningscriteria

Criterium:

Type: Kosten

Beschrijving: Criterios de valoración mediante juicios de valor

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 49

Criterium:

Type: Kosten

Beschrijving: Criterios Objetivos

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 51

5.1.11. Aanbestedingsstukken

Adres van de aanbestedingsstukken: <https://www.contratacion.euskadi.eus>

5.1.12. Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: <https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitacion>

Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend: Spaans, Baskisch

Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Varianten: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen: 09/07/2026 13:00:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Duur waarin de aanbieding geldig moet blijven: 3 Maanden

Informatie over de openbare opening:

Openingsdatum: 17/08/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Aanvullende informatie: Apertura de plicas Fórmulas

Voorwaarden van het contract:

De uitvoering van de opdracht moet plaatsvinden binnen het kader van programma's voor maatwerkbedrijven: Neen

Elektronische facturering: Vereist

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing: ja

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling: ja

5.1.15. Technieken

Raamovereenkomst:

Geen raamovereenkomst

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

5.1.16. Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures: Órgano Administrativo de Recursos Contractuales

Informatie over de termijnen voor beroep: 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

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt: EJIE, S.A. - Sociedad Informática del Gobierno Vasco - EJIE-Sociedad Informática del Gobierno Vasco

5.1. Perceel: LOT-0004

Titel: LOTE 4

Beschrijving: Servicio de Accesos y Seguridad de Usuarios

Interne identificatiecode: 63481

5.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 72510000 Beheerdiensten in verband met computers

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Araba/Álava (ES211)

Land: Spanje

5.1.3. Geraamde duur

Looptijd: 24 Maanden

5.1.4. Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 2

Overige informatie over verlengingen: 2 prórrogas de hasta 12 meses cada una

5.1.5. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 2 563 352,00 EUR

5.1.6. Algemene informatie

Voorbehouden deelname:

Deelname is niet voorbehouden.

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA): neen

5.1.9. Selectiecriteria

Bronnen van selectiecriteria: Aankondiging

Criterium: Professionele risico-indemniteitsverzekering

Beschrijving van het selectie criterium: Seguro de indemnización por riesgos profesionales

Criterium: Referenties voor gespecificeerde diensten

Beschrijving van het selectie criterium: Referencias sobre servicios específicos

Criterium: Relevante onderwijs- en beroepskwalificaties

Beschrijving van het selectie criterium: Titulaciones educativas y profesionales relevantes

Criterium: Technici of technische instanties voor kwaliteitscontrole

Beschrijving van het selectie criterium: Técnicos o entidades técnicas para el control de calidad

5.1.10. Gunningscriteria

Criterium:

Type: Kosten

Beschrijving: Criterios de valoración mediante juicios de valor

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 49

Criterium:

Type: Kosten

Beschrijving: Criterios Objetivos

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 51

5.1.11. Aanbestedingsstukken

Adres van de aanbestedingsstukken: <https://www.contratacion.euskadi.eus>

5.1.12. Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: <https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitacion>

Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend: Spaans, Baskisch

Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Varianten: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen: 09/07/2026 13:00:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Duur waarin de aanbidding geldig moet blijven: 3 Maanden

Informatie over de openbare opening:

Openingsdatum: 17/08/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Aanvullende informatie: Apertura de plicas Fórmulas

Voorwaarden van het contract:

De uitvoering van de opdracht moet plaatsvinden binnen het kader van programma's voor maatwerkbedrijven: Neen

Elektronische facturering: Vereist

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing: ja

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling: ja

5.1.15. Technieken

Raamovereenkomst:

Geen raamovereenkomst

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

5.1.16. Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures: Órgano Administrativo de Recursos Contractuales

Informatie over de termijnen voor beroep: 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

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt: EJIE, S.A. -

Sociedad Informática del Gobierno Vasco - EJIE-Sociedad Informática del Gobierno Vasco

8. Organisaties

8.1. ORG-0001

Officiële naam: Órgano Administrativo de Recursos Contractuales

Registratienummer: 117968.0

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

Stad: Vitoria-Gasteiz

Postcode: 01010

Onderverdeling land (NUTS): Araba/Álava (ES211)

Land: Spanje

E-mail: oarc@euskadi.eus

Telefoon: +34 945019595

Rollen van deze organisatie:

Organisatie voor beroepsprocedures

8.1. ORG-0003

Officiële naam: EJIE, S.A. - Sociedad Informática del Gobierno Vasco - EJIE-Sociedad Informática del Gobierno Vasco

Registratienummer: A01022664

Postadres: Mediterráneo, 14 01010 Vitoria-Gasteiz

Stad: Vitoria-Gasteiz

Postcode: 01010

Onderverdeling land (NUTS): Araba/Álava (ES211)

Land: Spanje

Contactpunt: EJIE, S.A.

E-mail: ContratacionEJIE@ejie.eus

Telefoon: +34 945017300

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

Kopersprofiel: <https://www.contratacion.euskadi.eus/>

Rollen van deze organisatie:

Koper

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: fe9df9d5-9895-4825-b72b-5f1d4e4cf092 - 01

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Subtype aankondiging: 16

Verzenddatum van de aankondiging: 08/06/2026 12:30:02 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd,
Midden-Europese zomertijd

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Spaans

Publicatienummer aankondiging: 391767-2026

Nummer uitgave PB S: 109/2026

Datum van bekendmaking: 09/06/2026