

391767-2026 - Concurso

Espanha – Serviços de gestão relacionados com a informática – Servicios de Atención a Personas Usuarías convergentes 2027

OJ S 109/2026 09/06/2026

Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Serviços

1. Adquirente

1.1. Adquirente

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

Correio eletrónico: ContratacionEJIE@ejie.eus

Forma jurídica do adquirente: Autoridade regional

Atividade da autoridade adjudicante: Serviços públicos das administrações públicas

2. Procedimento

2.1. Procedimento

Título: Servicios de Atención a Personas Usuarías convergentes 2027

Descrição: Servicios de Atención a Personas Usuarías convergentes 2027

Identificador do procedimento: ebe9c7aa-5e86-4d5d-98cd-f2bcaae5fa85

Identificador interno: EJIE-2026-068

Tipo de procedimento: Aberto

O procedimento é acelerado: não

Principais características do processo: Abierto

2.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 72510000 Serviços de gestão relacionados com a informática

Classificação adicional (cpv): 79342320 Serviços de atendimento a clientes

2.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Araba/Álava (ES211)

País: Espanha

2.1.3. Valor

Valor estimado, sem IVA: 29 562 328,00 EUR

2.1.4. Informações gerais

Base jurídica:

Diretiva 2014/24/UE

2.1.5. Condições do concurso

Condições de apresentação:

Número máximo de lotes para os quais um proponente pode apresentar propostas: 4

O proponente tem de apresentar propostas para todos os lotes

Condições do contrato:

Número máximo de lotes que podem ser adjudicados a um proponente no quadro de um contrato: 4

2.1.6. Motivos de exclusão

Fontes dos motivos de exclusão: Anúncio

Situação análoga, como falência ao abrigo da legislação nacional: Situación análoga a la quiebra con arreglo al Derecho nacional

Falência: Quiebra

Corrupção: Corrupción

Acordo com os credores: Convenio con los acreedores

Participação numa organização criminosa: Participación en una organización delictiva

Acordos com outros operadores económicos com o objetivo de distorcer a concorrência:

Acuerdos con otros operadores económicos destinados a falsear la competencia

Violação das obrigações no domínio da legislação ambiental: Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho medioambiental

Branqueamento de capitais ou financiamento do terrorismo: Blanqueo de capitales o financiación del terrorismo

Fraude: Fraude

Trabalho infantil e outras formas de tráfico de seres humanos: Trabajo infantil y otras formas de trata de seres humanos

Insolvência: Insolvencia

Violação das obrigações no domínio da legislação laboral: Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho laboral

Ativos sob gestão por um liquidatário: Activos que están siendo administrados por un liquidador

Falsas declarações, ocultação de informações, incapacidade de fornecer os documentos exigidos ou obtenção de informações confidenciais sobre o presente procedimento: 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

Incumprimento de obrigações determinadas por motivos de exclusão puramente nacionais:

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

Conflitos de interesses decorrentes da participação no procedimento de contratação: Conflicto de intereses debido a su participación en el procedimiento de contratación

Intervenção direta ou indireta na preparação do presente procedimento de contratação:

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

Falta profissional grave: Mala conducta profesional grave

Rescisão antecipada, indemnizações ou outras sanções comparáveis: Rescisión anticipada, imposición de daños y perjuicios u otras sanciones comparables

Violação das obrigações no domínio da legislação social: Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho social

Incumprimento da obrigação de pagamento das contribuições para a segurança social:

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

Atividades suspensas: Las actividades empresariales han sido suspendidas

Incumprimento da obrigação de pagamento de impostos: Incumplimiento de la obligación relacionada con el pago de impuestos

Infrações terroristas ou infrações relacionadas com atividades terroristas: Delitos de terrorismo o delitos ligados a las actividades terroristas

Infração relativa à conduta profissional no domínio dos contratos públicos no setor da defesa: Delito relacionado con su conducta profesional en el ámbito de la contratación de defensa

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0001

Título: LOTE 1

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

Identificador interno: 63478

5.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79342320 Serviços de atendimento a clientes

5.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Araba/Álava (ES211)

País: Espanha

5.1.3. Duração estimada

Duração: 24 Meses

5.1.4. Renovação

Renovações máximas: 2

Mais informações sobre renovações: 2 prorrogas de hasta 12 meses cada una

5.1.5. Valor

Valor estimado, sem IVA: 8 174 336,00 EUR

5.1.6. Informações gerais

Participação reservada:

A participação não está reservada.

Projeto de contratação pública não financiado por fundos da UE

O concurso é abrangido pelo Acordo sobre Contratos Públicos (ACP): não

5.1.9. Critérios de seleção

Fontes dos critérios de seleção: Anúncio

Critério: Seguro de indemnização de risco profissional

Descrição do critério de seleção: Seguro de indemnización por riesgos profesionales

Critério: Referências sobre serviços especificados

Descrição do critério de seleção: Referencias sobre servicios específicos

Critério: Qualificações educacionais e profissionais relevantes

Descrição do critério de seleção: Titulaciones educativas y profesionales relevantes

Critério: Técnicos ou órgãos técnicos para controle de qualidade

Descrição do critério de seleção: Técnicos o entidades técnicas para el control de calidad

5.1.10. Critérios de adjudicação

Critério:

Tipo: Custo

Descrição: Criterios de valoración mediante juicios de valor

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 49

Critério:

Tipo: Custo

Descrição: Criterios Objetivos

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 51

5.1.11. Documentos do concurso

Endereço dos documentos do concurso: <https://www.contratacion.euskadi.eus>

5.1.12. Condições do concurso

Condições de apresentação:

Apresentação por via eletrónica: Necessário

Endereço para apresentação: <https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitacion>

Línguas em que podem ser apresentadas as propostas ou pedidos de participação: espanhol, basco

Catálogo eletrónico: Não autorizado

Variantes: Não autorizado

Prazo para a receção das propostas: 09/07/2026 13:00:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Duração durante a qual a proposta deve permanecer válida: 3 Meses

Informações sobre a abertura pública:

Data de abertura: 17/08/2026 10:00:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Informações adicionais: Apertura de plicas Fórmulas

Condições do contrato:

A execução do contrato tem de ser efetuada no âmbito de programas de emprego protegido: Não

Faturação eletrónica: Necessário

Serão utilizadas encomendas eletrónicas: sim

Será utilizado o pagamento eletrónico: sim

5.1.15. Técnicas

Acordo-quadro:

Inexistência de acordo-quadro

Informações sobre o sistema de aquisição dinâmico:

Inexistência de sistema de aquisição dinâmico

5.1.16. Informações adicionais, mediação e recurso

Instância de recurso: Órgano Administrativo de Recursos Contractuales

Informações sobre os prazos de recurso: 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

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação: EJIE, S.A. - Sociedad Informática del Gobierno Vasco - EJIE-Sociedad Informática del Gobierno Vasco

5.1. Lote: LOT-0002

Título: LOTE 2

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

Identificador interno: 63479

5.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79342320 Serviços de atendimento a clientes

5.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Araba/Álava (ES211)

País: Espanha

5.1.3. Duração estimada

Duração: 24 Meses

5.1.4. Renovação

Renovações máximas: 2

Mais informações sobre renovações: 2 prorrogas de hasta 12 meses cada una

5.1.5. Valor

Valor estimado, sem IVA: 6 440 560,00 EUR

5.1.6. Informações gerais

Participação reservada:

A participação não está reservada.

Projeto de contratação pública não financiado por fundos da UE

O concurso é abrangido pelo Acordo sobre Contratos Públicos (ACP): não

5.1.9. Critérios de seleção

Fontes dos critérios de seleção: Anúncio

Critério: Seguro de indemnização de risco profissional

Descrição do critério de seleção: Seguro de indemnización por riesgos profesionales

Critério: Referências sobre serviços especificados

Descrição do critério de seleção: Referencias sobre servicios específicos

Critério: Qualificações educacionais e profissionais relevantes

Descrição do critério de seleção: Titulaciones educativas y profesionales relevantes

Critério: Técnicos ou órgãos técnicos para controle de qualidade

Descrição do critério de seleção: Técnicos o entidades técnicas para el control de calidad

5.1.10. Critérios de adjudicação

Critério:

Tipo: Custo

Descrição: Criterios de valoración mediante juicios de valor

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 49

Critério:

Tipo: Custo

Descrição: Criterios Objetivos

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 51

5.1.11. Documentos do concurso

Endereço dos documentos do concurso: <https://www.contratacion.euskadi.eus>

5.1.12. Condições do concurso

Condições de apresentação:

Apresentação por via eletrónica: Necessário

Endereço para apresentação: <https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitacion>

Línguas em que podem ser apresentadas as propostas ou pedidos de participação: espanhol, basco

Catálogo eletrónico: Não autorizado

Variantes: Não autorizado

Prazo para a receção das propostas: 09/07/2026 13:00:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Duração durante a qual a proposta deve permanecer válida: 3 Meses

Informações sobre a abertura pública:

Data de abertura: 17/08/2026 10:00:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Informações adicionais: Apertura de plicas Fórmulas

Condições do contrato:

A execução do contrato tem de ser efetuada no âmbito de programas de emprego protegido: Não

Faturação eletrónica: Necessário

Serão utilizadas encomendas eletrónicas: sim

Será utilizado o pagamento eletrónico: sim

5.1.15. Técnicas

Acordo-quadro:

Inexistência de acordo-quadro

Informações sobre o sistema de aquisição dinâmico:

Inexistência de sistema de aquisição dinâmico

5.1.16. Informações adicionais, mediação e recurso

Instância de recurso: Órgano Administrativo de Recursos Contractuales

Informações sobre os prazos de recurso: 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

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação: EJIE, S.A.
- Sociedad Informática del Gobierno Vasco - EJIE-Sociedad Informática del Gobierno Vasco

5.1. Lote: LOT-0003

Título: LOTE 3

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

Identificador interno: 63480

5.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79342320 Serviços de atendimento a clientes

5.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Araba/Álava (ES211)

País: Espanha

5.1.3. Duração estimada

Duração: 24 Meses

5.1.4. Renovação

Renovações máximas: 2

Mais informações sobre renovações: 2 prorrogas de hasta 12 meses cada una

5.1.5. Valor

Valor estimado, sem IVA: 12 384 080,00 EUR

5.1.6. Informações gerais

Participação reservada:

A participação não está reservada.

Projeto de contratação pública não financiado por fundos da UE

O concurso é abrangido pelo Acordo sobre Contratos Públicos (ACP): não

5.1.9. Critérios de seleção

Fontes dos critérios de seleção: Anúncio

Critério: Seguro de indemnização de risco profissional

Descrição do critério de seleção: Seguro de indemnización por riesgos profesionales

Critério: Referências sobre serviços especificados

Descrição do critério de seleção: Referencias sobre servicios específicos

Critério: Qualificações educacionais e profissionais relevantes

Descrição do critério de seleção: Titulaciones educativas y profesionales relevantes

Critério: Técnicos ou órgãos técnicos para controle de qualidade

Descrição do critério de seleção: Técnicos o entidades técnicas para el control de calidad

5.1.10. Critérios de adjudicação

Critério:

Tipo: Custo

Descrição: Criterios de valoración mediante juicios de valor

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 49

Critério:

Tipo: Custo

Descrição: Criterios Objetivos

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 51

5.1.11. Documentos do concurso

Endereço dos documentos do concurso: <https://www.contratacion.euskadi.eus>

5.1.12. Condições do concurso

Condições de apresentação:

Apresentação por via eletrónica: Necessário

Endereço para apresentação: <https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitation>

Línguas em que podem ser apresentadas as propostas ou pedidos de participação: espanhol, basco

Catálogo eletrónico: Não autorizado

Variantes: Não autorizado

Prazo para a receção das propostas: 09/07/2026 13:00:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Duração durante a qual a proposta deve permanecer válida: 3 Meses

Informações sobre a abertura pública:

Data de abertura: 17/08/2026 10:00:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Informações adicionais: Apertura de plicas Fórmulas

Condições do contrato:

A execução do contrato tem de ser efetuada no âmbito de programas de emprego protegido: Não

Faturação eletrónica: Necessário

Serão utilizadas encomendas eletrónicas: sim

Será utilizado o pagamento eletrónico: sim

5.1.15. Técnicas

Acordo-quadro:

Inexistência de acordo-quadro

Informações sobre o sistema de aquisição dinâmico:

Inexistência de sistema de aquisição dinâmico

5.1.16. Informações adicionais, mediação e recurso

Instância de recurso: Órgano Administrativo de Recursos Contractuales

Informações sobre os prazos de recurso: 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

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação: EJIE, S.A. - Sociedad Informática del Gobierno Vasco - EJIE-Sociedad Informática del Gobierno Vasco

5.1. Lote: LOT-0004

Título: LOTE 4

Descrição: Servicio de Accesos y Seguridad de Usuarios

Identificador interno: 63481

5.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 72510000 Serviços de gestão relacionados com a informática

5.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Araba/Álava (ES211)

País: Espanha

5.1.3. Duração estimada

Duração: 24 Meses

5.1.4. Renovação

Renovações máximas: 2

Mais informações sobre renovações: 2 prorrogas de hasta 12 meses cada una

5.1.5. Valor

Valor estimado, sem IVA: 2 563 352,00 EUR

5.1.6. Informações gerais

Participação reservada:

A participação não está reservada.

Projeto de contratação pública não financiado por fundos da UE

O concurso é abrangido pelo Acordo sobre Contratos Públicos (ACP): não

5.1.9. Critérios de seleção

Fontes dos critérios de seleção: Anúncio

Critério: Seguro de indemnização de risco profissional

Descrição do critério de seleção: Seguro de indemnización por riesgos profesionales

Critério: Referências sobre serviços especificados

Descrição do critério de seleção: Referencias sobre servicios específicos

Critério: Qualificações educacionais e profissionais relevantes

Descrição do critério de seleção: Titulaciones educativas y profesionales relevantes

Critério: Técnicos ou órgãos técnicos para controle de qualidade

Descrição do critério de seleção: Técnicos o entidades técnicas para el control de calidad

5.1.10. Critérios de adjudicação

Critério:

Tipo: Custo

Descrição: Criterios de valoración mediante juicios de valor

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 49

Critério:

Tipo: Custo

Descrição: Criterios Objetivos

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 51

5.1.11. Documentos do concurso

Endereço dos documentos do concurso: <https://www.contratacion.euskadi.eus>

5.1.12. Condições do concurso

Condições de apresentação:

Apresentação por via eletrónica: Necessário

Endereço para apresentação: <https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitacion>

Línguas em que podem ser apresentadas as propostas ou pedidos de participação: espanhol, basco

Catálogo eletrónico: Não autorizado

Variantes: Não autorizado

Prazo para a receção das propostas: 09/07/2026 13:00:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Duração durante a qual a proposta deve permanecer válida: 3 Meses

Informações sobre a abertura pública:

Data de abertura: 17/08/2026 10:00:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Informações adicionais: Apertura de plicas Fórmulas

Condições do contrato:

A execução do contrato tem de ser efetuada no âmbito de programas de emprego protegido:
Não

Faturação eletrónica: Necessário
Serão utilizadas encomendas eletrónicas: sim
Será utilizado o pagamento eletrónico: sim

5.1.15. Técnicas

Acordo-quadro:

Inexistência de acordo-quadro

Informações sobre o sistema de aquisição dinâmico:

Inexistência de sistema de aquisição dinâmico

5.1.16. Informações adicionais, mediação e recurso

Instância de recurso: Órgano Administrativo de Recursos Contractuales

Informações sobre os prazos de recurso: 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

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação: EJIE, S.A.
- Sociedad Informática del Gobierno Vasco - EJIE-Sociedad Informática del Gobierno Vasco

8. Organizações

8.1. ORG-0001

Nome oficial: Órgano Administrativo de Recursos Contractuales

Número de registo: 117968.0

Endereço postal: Donostia-San Sebastián, 1 01010 Vitoria-Gasteiz

Cidade: Vitoria-Gasteiz

Código postal: 01010

Subdivisão do país (NUTS): Araba/Álava (ES211)

País: Espanha

Correio eletrónico: oararc@euskadi.eus

Telefone: +34 945019595

Funções desta organização:

Instância de recurso

8.1. ORG-0003

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

Número de registo: A01022664

Endereço postal: Mediterráneo, 14 01010 Vitoria-Gasteiz

Cidade: Vitoria-Gasteiz

Código postal: 01010

Subdivisão do país (NUTS): Araba/Álava (ES211)

País: Espanha

Ponto de contacto: EJIE, S.A.

Correio eletrónico: ContratacionEJIE@ejie.eus

Telefone: +34 945017300

Endereço Internet: <https://www.ejie.eus>

Perfil do adquirente: <https://www.contratacion.euskadi.eus/>

Funções desta organização:

Adquirente

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação

Informações sobre o anúncio

Identificador/versão do anúncio: fe9df9d5-9895-4825-b72b-5f1d4e4cf092 - 01

Tipo de formulário: Concurso

Tipo de anúncio: Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Subtipo de anúncio: 16

Data de envio do anúncio: 08/06/2026 12:30:02 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Línguas em que o presente anúncio está oficialmente disponível: espanhol

Número de publicação do anúncio: 391767-2026

N.º de edição do JO S: 109/2026

Data de publicação: 09/06/2026