

391767-2026 - Procedură concurențială

Spania – Servicii de gestionare informatică – Servicios de Atención a Personas Usuarías convergentes 2027

OJ S 109/2026 09/06/2026

Anunț de participare sau de concesionare - regim standard

Servicii

1. Cumpărător

1.1. Cumpărător

Denumire oficială: EJIE, S.A. - Sociedad Informática del Gobierno Vasco - EJIE-Sociedad Informática del Gobierno Vasco

E-mail: ContratacionEJIE@ejie.eus

Forma juridică a achizitorului: Autoritate regională

Activitatea autorității contractante: Servicii publice generale

2. Procedură

2.1. Procedură

Titlu: Servicios de Atención a Personas Usuarías convergentes 2027

Descriere: Servicios de Atención a Personas Usuarías convergentes 2027

Identificatorul procedurii: ebe9c7aa-5e86-4d5d-98cd-f2bcaae5fa85

Identificator intern: EJIE-2026-068

Tip de procedură: Deschisă

Procedura este accelerată: nu

Principalele caracteristici ale procedurii: Abierto

2.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 72510000 Servicii de gestionare informatică

Clasificare suplimentară (cpv): 79342320 Servicii de asistență pentru clienți

2.1.2. Locul de executare

Subdiviziunea țării (NUTS): Araba/Álava (ES211)

Țara: Spania

2.1.3. Valoare

Valoarea estimată fără TVA: 29 562 328,00 EUR

2.1.4. Informații generale

Temei juridic:

Directiva 2014/24/UE

2.1.5. Condițiile achiziției publice

Condiții de depunere:

Numărul maxim de loturi pentru care un ofertant poate depune oferte: 4

Ofertantul trebuie să prezinte oferte pentru toate loturile

Clauzele contractuale:

Numărul maxim de loturi pentru care se pot atribui contracte unui singur ofertant: 4

2.1.6. Motive de excludere

Sursele motivelor de excludere: Anunț

Situații similare, în temeiul legislației naționale, cum ar fi falimentul: Situación análoga a la quiebra con arreglo al Derecho nacional

Faliment: Quiebra

Corupție: Corrupción

Concordat: Convenio con los acreedores

Participarea la o organizație criminală: Participación en una organización delictiva

Acorduri cu alți operatori economici care vizează denaturarea concurenței: Acuerdos con otros operadores económicos destinados a falsear la competencia

Încălcarea obligațiilor în domeniile legislației de mediu: Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho medioambiental

Combaterea spălării banilor sau a finanțării terorismului: Blanqueo de capitales o financiación del terrorismo

Frauda: Fraude

Munca copiilor și alte forme de trafic de persoane: Trabajo infantil y otras formas de trata de seres humanos

Insolvență: Insolvencia

Încălcarea obligațiilor în domeniile legislației muncii: Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho laboral

Active administrate de lichidator: Activos que están siendo administrados por un liquidador

Interpretare eronată, nedivulgare de informații, incapacitate de a furniza documentele necesare sau obținere de informații confidențiale referitoare la această procedură: 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

Încălcarea obligațiilor stabilite în temeiul unor motive de excludere pur naționale:

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

Conflict de interese care decurge din participarea la procedura de achiziții publice: Conflicto de intereses debido a su participación en el procedimiento de contratación

Implicare directă sau indirectă în pregătirea acestei proceduri de achiziții publice:

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

Abaterea profesională gravă: Mala conducta profesional grave

Încetare anticipată, daune-interese sau alte sancțiuni comparabile: Rescisión anticipada, imposición de daños y perjuicios u otras sanciones comparables

Încălcarea obligațiilor în domeniile legislației sociale: Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho social

Încălcarea obligației de plată a contribuțiilor la asigurările sociale: Incumplimiento de la obligación relacionada con el pago de las contribuciones a la seguridad social

Activitățile economice sunt suspendate: Las actividades empresariales han sido suspendidas

Încălcarea obligației de plată a impozitelor: Incumplimiento de la obligación relacionada con el pago de impuestos

Infracțiuni teroriste sau infracțiuni legate de activități teroriste: Delitos de terrorismo o delitos ligados a las actividades terroristas

Infracțiune privind conduita sa profesională în domeniul achizițiilor publice în domeniul apărării : Delito relacionado con su conducta profesional en el ámbito de la contratación de defensa

Lipsa fiabilității pentru a exclude riscurile la adresa securității țării: Falta de fiabilidad para excluir riesgos para la seguridad del país

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Titlu: LOTE 1

Descriere: ¿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 intern: 63478

5.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 79342320 Servicii de asistență pentru clienți

5.1.2. Locul de executare

Subdiviziunea țării (NUTS): Araba/Álava (ES211)

Țara: Spania

5.1.3. Durata estimată

Durată: 24 Luni

5.1.4. Reînnoire

Numărul maxim de reînnoiri: 2

Alte informații despre reînnoire: 2 prórrogas de hasta 12 meses cada una

5.1.5. Valoare

Valoarea estimată fără TVA: 8 174 336,00 EUR

5.1.6. Informații generale

Participare rezervată:

Participarea nu este rezervată.

Proiect de achiziții publice nefinanțat din fonduri UE

Achiziția face obiectul Acordului privind achizițiile publice (AAP): nu

5.1.9. Criterii de selecție

Sursele criteriilor de selecție: Anunț

Criteriu: Asigurare de despăgubire pentru riscuri profesionale

Descrierea criteriului de selecție: Seguro de indemnización por riesgos profesionales

Criteriu: Referințe despre servicii specificate

Descrierea criteriului de selecție: Referencias sobre servicios específicos

Criteriu: Calificări educaționale și profesionale relevante

Descrierea criteriului de selecție: Titulaciones educativas y profesionales relevantes

Criteriu: Tehnicienii sau organisme tehnice pentru controlul calității

Descrierea criteriului de selecție: Técnicos o entidades técnicas para el control de calidad

5.1.10. Criterii de atribuire

Criteriu:

Tip: Cost

Descriere: Criterios de valoración mediante juicios de valor

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (puncte, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 49

Criteriu:

Tip: Cost

Descriere: Criterios Objetivos

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (puncte, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 51

5.1.11. Documentele achiziției

Unde se găsesc documentele achiziției: <https://www.contratacion.euskadi.eus>

5.1.12. Condițiile achiziției publice**Condiții de depunere:**

Depunere electronică: Obligatorie

Adresa de depunere: <https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitacion>

Limbile în care pot fi depuse ofertele sau cererile de participare: spaniolă, bască

Catalog electronic: Nu este permisă

Variante: Nu este permisă

Termenul-limită pentru primirea ofertelor: 09/07/2026 13:00:00 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Durata în care oferta trebuie să rămână valabilă: 3 Luni

Informații privind deschiderea publică:

Data deschiderii: 17/08/2026 10:00:00 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Informații suplimentare: Apertura de plicas Fórmulas

Clauzele contractuale:

Executarea contractului trebuie efectuată în cadrul unor programe de angajare protejată: Nu

Facturare electronică: Obligatorie

Se va utiliza comanda electronică: da

Se va utiliza plata electronică: da

5.1.15. Aspecte tehnice**Acord-cadru:**

Niciun acord-cadru

Informații despre sistemul dinamic de achiziții:

Nu există un sistem dinamic de achiziție

5.1.16. Informații suplimentare, mediere și căi de atac

Organizația responsabilă cu căile de atac: Órgano Administrativo de Recursos Contractuales

Informații privind termenele-limită pentru reexaminare: 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

Organizația care furnizează informații suplimentare cu privire la procedura de achiziții: EJIE, S. A. - Sociedad Informática del Gobierno Vasco - EJIE-Sociedad Informática del Gobierno Vasco

5.1. Lot: LOT-0002

Titlu: LOTE 2

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

Identificator intern: 63479

5.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 79342320 Servicii de asistență pentru clienți

5.1.2. Locul de executare

Subdiviziunea țării (NUTS): Araba/Álava (ES211)

Țara: Spania

5.1.3. Durata estimată

Durată: 24 Luni

5.1.4. Reînnoire

Numărul maxim de reînnoiri: 2

Alte informații despre reînnoire: 2 prórrogas de hasta 12 meses cada una

5.1.5. Valoare

Valoarea estimată fără TVA: 6 440 560,00 EUR

5.1.6. Informații generale

Participare rezervată:

Participarea nu este rezervată.

Proiect de achiziții publice nefinanțat din fonduri UE

Achiziția face obiectul Acordului privind achizițiile publice (AAP): nu

5.1.9. Criterii de selecție

Sursele criteriilor de selecție: Anunț

Criteriu: Asigurare de despăgubire pentru riscuri profesionale

Descrierea criteriului de selecție: Seguro de indemnización por riesgos profesionales

Criteriu: Referințe despre servicii specificate

Descrierea criteriului de selecție: Referencias sobre servicios específicos

Criteriu: Calificări educaționale și profesionale relevante

Descrierea criteriului de selecție: Titulaciones educativas y profesionales relevantes

Criteriu: Tehnicienii sau organisme tehnice pentru controlul calității

Descrierea criteriului de selecție: Técnicos o entidades técnicas para el control de calidad

5.1.10. Criterii de atribuire

Criteriu:

Tip: Cost

Descriere: Criterios de valoración mediante juicios de valor

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (puncte, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 49

Criteriu:

Tip: Cost

Descriere: Criterios Objetivos

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (puncte, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 51

5.1.11. Documentele achiziției

Unde se găsesc documentele achiziției: <https://www.contratacion.euskadi.eus>

5.1.12. Condițiile achiziției publice

Condiții de depunere:

Depunere electronică: Obligatorie

Adresa de depunere: <https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitacion>

Limbile în care pot fi depuse ofertele sau cererile de participare: spaniolă, bască

Catalog electronic: Nu este permisă

Variante: Nu este permisă

Termenul-limită pentru primirea ofertelor: 09/07/2026 13:00:00 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Durata în care oferta trebuie să rămână valabilă: 3 Luni

Informații privind deschiderea publică:

Data deschiderii: 17/08/2026 10:00:00 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Informații suplimentare: Apertura de plicas Fórmulas

Clauzele contractuale:

Executarea contractului trebuie efectuată în cadrul unor programe de angajare protejată: Nu

Facturare electronică: Obligatorie

Se va utiliza comanda electronică: da

Se va utiliza plata electronică: da

5.1.15. Aspecte tehnice

Acord-cadru:

Niciun acord-cadru

Informații despre sistemul dinamic de achiziții:

Nu există un sistem dinamic de achiziție

5.1.16. Informații suplimentare, mediere și căi de atac

Organizația responsabilă cu căile de atac: Órgano Administrativo de Recursos Contractuales

Informații privind termenele-limită pentru reexaminare: 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

Organizația care furnizează informații suplimentare cu privire la procedura de achiziții: EJIE, S. A. - Sociedad Informática del Gobierno Vasco - EJIE-Sociedad Informática del Gobierno Vasco

5.1. Lot: LOT-0003

Titlu: LOTE 3

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

Identificador intern: 63480

5.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 79342320 Servicii de asistență pentru clienți

5.1.2. Locul de executare

Subdiviziunea țării (NUTS): Araba/Álava (ES211)

Țara: Spania

5.1.3. Durata estimată

Durată: 24 Luni

5.1.4. Reînnoire

Numărul maxim de reînnoiri: 2

Alte informații despre reînnoire: 2 prórrogas de hasta 12 meses cada una

5.1.5. Valoare

Valoarea estimată fără TVA: 12 384 080,00 EUR

5.1.6. Informații generale

Participare rezervată:

Participarea nu este rezervată.

Proiect de achiziții publice nefinanțat din fonduri UE

Achiziția face obiectul Acordului privind achizițiile publice (AAP): nu

5.1.9. Criterii de selecție

Sursele criteriilor de selecție: Anunț

Criteriu: Asigurare de despăgubire pentru riscuri profesionale

Descrierea criteriului de selecție: Seguro de indemnización por riesgos profesionales

Criteriu: Referințe despre servicii specificate

Descrierea criteriului de selecție: Referencias sobre servicios específicos

Criteriu: Calificări educaționale și profesionale relevante

Descrierea criteriului de selecție: Titulaciones educativas y profesionales relevantes

Criteriu: Tehnicienii sau organisme tehnice pentru controlul calității

Descrierea criteriului de selecție: Técnicos o entidades técnicas para el control de calidad

5.1.10. Criterii de atribuire

Criteriu:

Tip: Cost

Descriere: Criterios de valoración mediante juicios de valor

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (puncte, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 49

Criteriu:

Tip: Cost

Descriere: Criterios Objetivos

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (puncte, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 51

5.1.11. Documentele achiziției

Unde se găsesc documentele achiziției: <https://www.contratacion.euskadi.eus>

5.1.12. Condițiile achiziției publice

Condiții de depunere:

Depunere electronică: Obligatorie

Adresa de depunere: <https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitacion>

Limbile în care pot fi depuse ofertele sau cererile de participare: spaniolă, bască

Catalog electronic: Nu este permisă

Variante: Nu este permisă

Termenul-limită pentru primirea ofertelor: 09/07/2026 13:00:00 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Durata în care oferta trebuie să rămână valabilă: 3 Luni

Informații privind deschiderea publică:

Data deschiderii: 17/08/2026 10:00:00 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Informații suplimentare: Apertura de plicas Fórmulas

Clauzele contractuale:

Executarea contractului trebuie efectuată în cadrul unor programe de angajare protejată: Nu

Facturare electronică: Obligatorie
Se va utiliza comanda electronică: da
Se va utiliza plata electronică: da

5.1.15. Aspecte tehnice

Acord-cadru:

Niciun acord-cadru

Informații despre sistemul dinamic de achiziții:

Nu există un sistem dinamic de achiziție

5.1.16. Informații suplimentare, mediere și căi de atac

Organizația responsabilă cu căile de atac: Órgano Administrativo de Recursos Contractuales
Informații privind termenele-limită pentru reexaminare: 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

Organizația care furnizează informații suplimentare cu privire la procedura de achiziții: EJIE, S. A. - Sociedad Informática del Gobierno Vasco - EJIE-Sociedad Informática del Gobierno Vasco

5.1. Lot: LOT-0004

Titlu: LOTE 4

Descriere: Servicio de Accesos y Seguridad de Usuarios

Identificator intern: 63481

5.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 72510000 Servicii de gestionare informatică

5.1.2. Locul de executare

Subdiviziunea țării (NUTS): Araba/Álava (ES211)

Țara: Spania

5.1.3. Durata estimată

Durată: 24 Luni

5.1.4. Reînnoire

Numărul maxim de reînnoiri: 2

Alte informații despre reînnoire: 2 prórrogas de hasta 12 meses cada una

5.1.5. Valoare

Valoarea estimată fără TVA: 2 563 352,00 EUR

5.1.6. Informații generale

Participare rezervată:

Participarea nu este rezervată.

Proiect de achiziții publice nefinanțat din fonduri UE

Achiziția face obiectul Acordului privind achizițiile publice (AAP): nu

5.1.9. Criterii de selecție

Sursele criteriilor de selecție: Anunț

Criteriu: Asigurare de despăgubire pentru riscuri profesionale

Descrierea criteriului de selecție: Seguro de indemnización por riesgos profesionales

Criteriu: Referințe despre servicii specificate

Descrierea criteriului de selecție: Referencias sobre servicios específicos

Criteriu: Calificări educaționale și profesionale relevante

Descrierea criteriului de selecție: Titulaciones educativas y profesionales relevantes

Criteriu: Tehnicienii sau organisme tehnice pentru controlul calității

Descrierea criteriului de selecție: Técnicos o entidades técnicas para el control de calidad

5.1.10. Criterii de atribuire

Criteriu:

Tip: Cost

Descriere: Criterios de valoración mediante juicios de valor

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (puncte, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 49

Criteriu:

Tip: Cost

Descriere: Criterios Objetivos

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (puncte, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 51

5.1.11. Documentele achiziției

Unde se găsesc documentele achiziției: <https://www.contratacion.euskadi.eus>

5.1.12. Condițiile achiziției publice

Condiții de depunere:

Depunere electronică: Obligatorie

Adresa de depunere: <https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitacion>

Limbile în care pot fi depuse ofertele sau cererile de participare: spaniolă, bască

Catalog electronic: Nu este permisă

Variante: Nu este permisă

Termenul-limită pentru primirea ofertelor: 09/07/2026 13:00:00 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Durata în care oferta trebuie să rămână valabilă: 3 Luni

Informații privind deschiderea publică:

Data deschiderii: 17/08/2026 10:00:00 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Informații suplimentare: Apertura de plicas Fórmulas

Clauzele contractuale:

Executarea contractului trebuie efectuată în cadrul unor programe de angajare protejată: Nu

Facturare electronică: Obligatorie

Se va utiliza comanda electronică: da

Se va utiliza plata electronică: da

5.1.15. Aspecte tehnice

Acord-cadru:

Niciun acord-cadru

Informații despre sistemul dinamic de achiziții:

Nu există un sistem dinamic de achiziție

5.1.16. Informații suplimentare, mediere și căi de atac

Organizația responsabilă cu căile de atac: Órgano Administrativo de Recursos Contractuales

Informații privind termenele-limită pentru reexaminare: 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

Organizația care furnizează informații suplimentare cu privire la procedura de achiziții: EJIE, S. A. - Sociedad Informática del Gobierno Vasco - EJIE-Sociedad Informática del Gobierno Vasco

8. Organizații

8.1. ORG-0001

Denumire oficială: Órgano Administrativo de Recursos Contractuales

Număr de înregistrare: 117968.0

Adresă poștală: Donostia-San Sebastián, 1 01010 Vitoria-Gasteiz

Localitate: Vitoria-Gasteiz

Cod poștal: 01010

Subdiviziunea țării (NUTS): Araba/Álava (ES211)

Țara: Spania

E-mail: oararc@euskadi.eus

Telefon: +34 945019595

Rolurile acestei organizații:

Organizația responsabilă cu căile de atac

8.1. ORG-0003

Denumire oficială: EJIE, S.A. - Sociedad Informática del Gobierno Vasco - EJIE-Sociedad Informática del Gobierno Vasco

Număr de înregistrare: A01022664

Adresă poștală: Mediterráneo, 14 01010 Vitoria-Gasteiz

Localitate: Vitoria-Gasteiz

Cod poștal: 01010

Subdiviziunea țării (NUTS): Araba/Álava (ES211)

Țara: Spania

Punct de contact: EJIE, S.A.

E-mail: ContratacionEJIE@ejie.eus

Telefon: +34 945017300

Adresa de internet: <https://www.ejie.eus>

Profilul achizitorului: <https://www.contratacion.euskadi.eus/>

Rolurile acestei organizații:

Cumpărător

Organizația care furnizează informații suplimentare cu privire la procedura de achiziții

Informații privind anunțul

Identificatorul versiunea anunțului: fe9df9d5-9895-4825-b72b-5f1d4e4cf092 - 01

Tip de formular: Procedură concurențială

Tip de anunț: Anunț de participare sau de concesiune - regim standard

Subtipul anunțului: 16

Data notificării expedierii: 08/06/2026 12:30:02 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Limbile în care acest anunț este disponibil oficial: spaniolă

Numărul de publicare al anunțului: 391767-2026

Numărul ediției JO S: 109/2026

