

391767-2026 - Konkurrensutsättning

Spanien – Administrativa tjänster för datorer – Servicios de Atención a Personas Usuarías convergentes 2027

OJ S 109/2026 09/06/2026

Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Tjänster

1. Upphandlare

1.1. Upphandlare

Officiellt namn: EJIE, S.A. - Sociedad Informática del Gobierno Vasco - EJIE-Sociedad Informática del Gobierno Vasco

E-postadress: ContratacionEJIE@ejie.eus

Köparens rättsliga status: Regional myndighet

Den upphandlande myndighetens verksamhet: Allmän offentlig förvaltning

2. Förfarande

2.1. Förfarande

Titel: Servicios de Atención a Personas Usuarías convergentes 2027

Beskrivning: Servicios de Atención a Personas Usuarías convergentes 2027

Förfarandets identifierare: ebe9c7aa-5e86-4d5d-98cd-f2bcaae5fa85

Intern identifierare: EJIE-2026-068

Typ av förfarande: Öppet

Förfarandet är påskyndat: nej

Förfarandets viktigaste kännetecken: Abierto

2.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 72510000 Administrativa tjänster för datorer

Ytterligare klassificering (cpv): 79342320 Kundvård

2.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Araba/Álava (ES211)

Land: Spanien

2.1.3. Värde

Beräknat värde exklusive moms: 29 562 328,00 EUR

2.1.4. Allmänna upplysningar

Rättslig grund:

Direktiv 2014/24/EU

2.1.5. Upphandlingsvillkor

Villkor för inlämning:

Högst antal delar som en anbudsgivare kan lämna anbud för: 4

Anbudsgivaren ska lämna in anbud för alla delar (anbudsområden)

Kontraktsvillkor:

Högst antal delar för vilka kontrakt kan tilldelas en anbudsgivare: 4

2.1.6. Uteslutningsgrunder

Källor till uteslutningsgrunder: Meddelande

Situation som enligt nationell lagstiftning motsvarar konkurs: Situación análoga a la quiebra con arreglo al Derecho nacional

Konkurs: Quiebra

Korruption: Corrupción

Ackordsuppgörelse med borgenärer: Convenio con los acreedores

Deltagande i en kriminell organisation: Participación en una organización delictiva

Avtal med andra ekonomiska aktörer med syfte att snedvrída konkurrensen: Acuerdos con otros operadores económicos destinados a falsear la competencia

Åsidosättande av skyldigheter enligt miljölagstiftningen: Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho medioambiental

Penningtvätt eller finansiering av terrorism: Blanqueo de capitales o financiación del terrorismo

Bedrägerier: Fraude

Barnarbete och andra former av människohandel: Trabajo infantil y otras formas de trata de seres humanos

Insolvens: Insolvencia

Åsidosättande av skyldigheter enligt arbetsrätten: Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho laboral

Tvångsförvaltning: Activos que están siendo administrados por un liquidador

Har lämnat oriktiga uppgifter, har undanhållit information, kan inte förete de handlingar som krävs eller har tillägnat sig konfidentiell information om förfarandet: 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

Åsidosättande av skyldigheter som fastställts enligt nationella uteslutningsgrunder:

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

Intressekonflikt på grund av deltagande i upphandlingsförfarandet: Conflicto de intereses debido a su participación en el procedimiento de contratación

Direkt eller indirekt deltagande i förberedelserna av detta upphandlingsförfarande:

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

Allvarligt fel i yrkesutövningen: Mala conducta profesional grave

Förtida uppsägning, skadestånd eller andra jämförbara sanktioner: Rescisión anticipada, imposición de daños y perjuicios u otras sanciones comparables

Åsidosättande av skyldigheter enligt sociallagstiftningen: Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho social

Åsidosättande av skyldigheten att betala sociala avgifter: Incumplimiento de la obligación relacionada con el pago de las contribuciones a la seguridad social

Avbruten näringsverksamhet: Las actividades empresariales han sido suspendidas

Åsidosättande av skyldigheten att betala skatter: Incumplimiento de la obligación relacionada con el pago de impuestos

Terroristbrott eller brott med anknytning till terroristverksamhet: Delitos de terrorismo o delitos ligados a las actividades terroristas

Brott mot yrkesetiken vid upphandling av försvarsmateriel: Delito relacionado con su conducta profesional en el ámbito de la contratación de defensa

Bristande tillförlitlighet när det gäller att utesluta risker för landets säkerhet: Falta de fiabilidad para excluir riesgos para la seguridad del país

5. Del (anbudsområde)

5.1. Del (anbudsområde): LOT-0001

Titel: LOTE 1

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

Intern identifierare: 63478

5.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 79342320 Kundvård

5.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Araba/Álava (ES211)

Land: Spanien

5.1.3. Uppskattad löptid

Varaktighet: 24 Månader

5.1.4. Förlängning

Högst antal förlängningar: 2

Ytterligare information om förlängningar: 2 prórrogas de hasta 12 meses cada una

5.1.5. Värde

Beräknat värde exklusive moms: 8 174 336,00 EUR

5.1.6. Allmänna upplysningar

Reserverad upphandling:

Deltagande är inte reserverat.

Upphandlingsprojekt som inte finansieras med EU-medel

Upphandlingen omfattas av Världshandelsorganisationens avtal om offentlig upphandling, GPA
: nej

5.1.9. Urvalskriterier

Källor till urvalskriterier: Meddelande

Kriterium: Professionell riskindemniseringsförsäkring

Beskrivning av urvalskriterium: Seguro de indemnización por riesgos profesionales

Kriterium: Referenser på angivna tjänster

Beskrivning av urvalskriterium: Referencias sobre servicios específicos

Kriterium: Relevanta utbildnings- och yrkeskvalifikationer

Beskrivning av urvalskriterium: Titulaciones educativas y profesionales relevantes

Kriterium: Tekniker eller tekniska organ för kvalitetskontroll

Beskrivning av urvalskriterium: Técnicos o entidades técnicas para el control de calidad

5.1.10. Tilldelningskriterier

Kriterium:

Typ: Kostnader

Beskrivning: Criterios de valoración mediante juicios de valor

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (poängtal, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 49

Kriterium:

Typ: Kostnader
Beskrivning: Criterios Objetivos
Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (poängtal, exakt)
Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 51

5.1.11. Upphandlingsdokument

Adress till upphandlingsdokumenten: <https://www.contratacion.euskadi.eus>

5.1.12. Upphandlingsvillkor

Villkor för inlämning:

Elektronisk inlämning: Krävs

Adress för inlämning: <https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitacion>

De språk som kan användas i anbudet eller anbudsansökningarna: spanska, baskiska

Elektronisk katalog: Ej tillåten

Alternativa anbud: Ej tillåten

Tidsfrist för mottagande av anbud: 09/07/2026 13:00:00 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommardag

Varaktighet under vilken anbudet måste förbli giltigt: 3 Månader

Information om offentlig anbudsöppning:

Öppningsdatum: 17/08/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommardag

Kompletterande information: Apertura de plicas Fórmulas

Kontraktsvillkor:

Kontraktet måste genomföras inom ramen för program för skyddad anställning: Nej

Elektronisk fakturering: Krävs

Elektronisk beställning kommer att användas: ja

Elektronisk betalning kommer att användas: ja

5.1.15. Metoder

Ramavtal:

Upphandlingen avser inte ett ramavtal

Information om det dynamiska inköpssystemet:

Upphandlingen avser inte ett dynamiskt inköpssystem

5.1.16. Kompletterande information, medling och prövning

Prövningsorganisation: Órgano Administrativo de Recursos Contractuales

Information om tidsfrist för prövning: 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

Organisation som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet: EJIE, S.A. - Sociedad Informática del Gobierno Vasco - EJIE-Sociedad Informática del Gobierno Vasco

5.1. Del (anbudsområde): LOT-0002

Titel: LOTE 2

Beskrivning: ¿Servicios¿de Atención a Personas Usuarías en¿ámbito Justicia

Intern identifierare: 63479

5.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 79342320 Kundvård

5.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Araba/Álava (ES211)

Land: Spanien

5.1.3. Uppskattad löptid

Varaktighet: 24 Månader

5.1.4. Förlängning

Högst antal förlängningar: 2

Ytterligare information om förlängningar: 2 prórrogas de hasta 12 meses cada una

5.1.5. Värde

Beräknat värde exklusive moms: 6 440 560,00 EUR

5.1.6. Allmänna upplysningar

Reserverad upphandling:

Deltagande är inte reserverat.

Upphandlingsprojekt som inte finansieras med EU-medel

Upphandlingen omfattas av Världshandelsorganisationens avtal om offentlig upphandling, GPA
: nej

5.1.9. Urvalskriterier

Källor till urvalskriterier: Meddelande

Kriterium: Professionell riskindemniseringsförsäkring

Beskrivning av urvalskriterium: Seguro de indemnización por riesgos profesionales

Kriterium: Referenser på angivna tjänster

Beskrivning av urvalskriterium: Referencias sobre servicios específicos

Kriterium: Relevanta utbildnings- och yrkeskvalifikationer

Beskrivning av urvalskriterium: Titulaciones educativas y profesionales relevantes

Kriterium: Tekniker eller tekniska organ för kvalitetskontroll

Beskrivning av urvalskriterium: Técnicos o entidades técnicas para el control de calidad

5.1.10. Tilldelningskriterier

Kriterium:

Typ: Kostnader

Beskrivning: Criterios de valoración mediante juicios de valor

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (poängtal, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 49

Kriterium:

Typ: Kostnader

Beskrivning: Criterios Objetivos

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (poängtal, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 51

5.1.11. Upphandlingsdokument

Adress till upphandlingsdokumenten: <https://www.contratacion.euskadi.eus>

5.1.12. Upphandlingsvillkor

Villkor för inlämning:

Elektronisk inlämning: Krävs

Adress för inlämning: <https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitacion>

De språk som kan användas i anbudet eller anbudsansökningarna: spanska, baskiska

Elektronisk katalog: Ej tillåten

Alternativa anbud: Ej tillåten

Tidsfrist för mottagande av anbud: 09/07/2026 13:00:00 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Varaktighet under vilken anbudet måste förbli giltigt: 3 Månader

Information om offentlig anbudsöppning:

Öppningsdatum: 17/08/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Kompletterande information: Apertura de plicas Fórmulas

Kontraktsvillkor:

Kontraktet måste genomföras inom ramen för program för skyddad anställning: Nej

Elektronisk fakturering: Krävs

Elektronisk beställning kommer att användas: ja

Elektronisk betalning kommer att användas: ja

5.1.15. Metoder

Ramavtal:

Upphandlingen avser inte ett ramavtal

Information om det dynamiska inköpssystemet:

Upphandlingen avser inte ett dynamiskt inköpssystem

5.1.16. Kompletterande information, medling och prövning

Prövningsorganisation: Órgano Administrativo de Recursos Contractuales

Information om tidsfrist för prövning: 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

Organisation som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet: EJIE, S.A. - Sociedad Informática del Gobierno Vasco - EJIE-Sociedad Informática del Gobierno Vasco

5.1. Del (anbudsområde): LOT-0003

Titel: LOTE 3

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

Intern identifierare: 63480

5.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 79342320 Kundvård

5.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Araba/Álava (ES211)

Land: Spanien

5.1.3. Uppskattad löptid

Varaktighet: 24 Månader

5.1.4. Förlängning

Högst antal förlängningar: 2

Ytterligare information om förlängningar: 2 prórrogas de hasta 12 meses cada una

5.1.5. Värde

Beräknat värde exklusive moms: 12 384 080,00 EUR

5.1.6. Allmänna upplysningar

Reserverad upphandling:

Deltagande är inte reserverat.

Upphandlingsprojekt som inte finansieras med EU-medel

Upphandlingen omfattas av Världshandelsorganisationens avtal om offentlig upphandling, GPA
: nej

5.1.9. Urvalskriterier

Källor till urvalskriterier: Meddelande

Kriterium: Professionell riskindemniseringsförsäkring

Beskrivning av urvalskriterium: Seguro de indemnización por riesgos profesionales

Kriterium: Referenser på angivna tjänster

Beskrivning av urvalskriterium: Referencias sobre servicios específicos

Kriterium: Relevanta utbildnings- och yrkeskvalifikationer

Beskrivning av urvalskriterium: Titulaciones educativas y profesionales relevantes

Kriterium: Tekniker eller tekniska organ för kvalitetskontroll

Beskrivning av urvalskriterium: Técnicos o entidades técnicas para el control de calidad

5.1.10. Tilldelningskriterier

Kriterium:

Typ: Kostnader

Beskrivning: Criterios de valoración mediante juicios de valor

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (poängtal, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 49

Kriterium:

Typ: Kostnader

Beskrivning: Criterios Objetivos

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (poängtal, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 51

5.1.11. Upphandlingsdokument

Adress till upphandlingsdokumenten: <https://www.contratacion.euskadi.eus>

5.1.12. Upphandlingsvillkor

Villkor för inlämning:

Elektronisk inlämning: Krävs

Adress för inlämning: <https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitacion>

De språk som kan användas i anbud eller anbudsansökningarna: spanska, baskiska

Elektronisk katalog: Ej tillåten

Alternativa anbud: Ej tillåten

Tidsfrist för mottagande av anbud: 09/07/2026 13:00:00 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Varaktighet under vilken anbudet måste förbli giltigt: 3 Månader

Information om offentlig anbudsöppning:

Öppningsdatum: 17/08/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Kompletterande information: Apertura de plicas Fórmulas

Kontraktsvillkor:

Kontraktet måste genomföras inom ramen för program för skyddad anställning: Nej

Elektronisk fakturering: Krävs

Elektronisk beställning kommer att användas: ja

Elektronisk betalning kommer att användas: ja

5.1.15. Metoder

Ramavtal:

Upphandlingen avser inte ett ramavtal

Information om det dynamiska inköpssystemet:

Upphandlingen avser inte ett dynamiskt inköpssystem

5.1.16. Kompletterande information, medling och prövning

Prövningsorganisation: Órgano Administrativo de Recursos Contractuales

Information om tidsfrist för prövning: 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

Organisation som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet: EJIE, S.A. - Sociedad Informática del Gobierno Vasco - EJIE-Sociedad Informática del Gobierno Vasco

5.1. Del (anbudsområde): LOT-0004

Titel: LOTE 4

Beskrivning: Servicio de Accesos y Seguridad de Usuarios

Intern identifierare: 63481

5.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 72510000 Administrativa tjänster för datorer

5.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Araba/Álava (ES211)

Land: Spanien

5.1.3. Uppskattad löptid

Varaktighet: 24 Månader

5.1.4. Förlängning

Högst antal förlängningar: 2

Ytterligare information om förlängningar: 2 prórrogas de hasta 12 meses cada una

5.1.5. Värde

Beräknat värde exklusive moms: 2 563 352,00 EUR

5.1.6. Allmänna upplysningar

Reserverad upphandling:

Deltagande är inte reserverat.

Upphandlingsprojekt som inte finansieras med EU-medel

Upphandlingen omfattas av Världshandelsorganisationens avtal om offentlig upphandling, GPA : nej

5.1.9. Urvalskriterier

Källor till urvalskriterier: Meddelande

Kriterium: Professionell riskindemniseringsförsäkring

Beskrivning av urvalskriterium: Seguro de indemnización por riesgos profesionales

Kriterium: Referenser på angivna tjänster

Beskrivning av urvalskriterium: Referencias sobre servicios específicos

Kriterium: Relevanta utbildnings- och yrkeskvalifikationer

Beskrivning av urvalskriterium: Titulaciones educativas y profesionales relevantes

Kriterium: Tekniker eller tekniska organ för kvalitetskontroll

Beskrivning av urvalskriterium: Técnicos o entidades técnicas para el control de calidad

5.1.10. Tilldelningskriterier

Kriterium:

Typ: Kostnader

Beskrivning: Criterios de valoración mediante juicios de valor

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (poängtal, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 49

Kriterium:

Typ: Kostnader

Beskrivning: Criterios Objetivos

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (poängtal, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 51

5.1.11. Upphandlingsdokument

Adress till upphandlingsdokumenten: <https://www.contratacion.euskadi.eus>

5.1.12. Upphandlingsvillkor

Villkor för inlämning:

Elektronisk inlämning: Krävs

Adress för inlämning: <https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitacion>

De språk som kan användas i anbud eller anbudsansökningarna: spanska, baskiska

Elektronisk katalog: Ej tillåten

Alternativa anbud: Ej tillåten

Tidsfrist för mottagande av anbud: 09/07/2026 13:00:00 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommardag

Varaktighet under vilken anbudet måste förbli giltigt: 3 Månader

Information om offentlig anbudsöppning:

Öppningsdatum: 17/08/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommardag

Kompletterande information: Apertura de plicas Fórmulas

Kontraktsvillkor:

Kontraktet måste genomföras inom ramen för program för skyddad anställning: Nej

Elektronisk fakturering: Krävs

Elektronisk beställning kommer att användas: ja

Elektronisk betalning kommer att användas: ja

5.1.15. Metoder

Ramavtal:

Upphandlingen avser inte ett ramavtal

Information om det dynamiska inköpssystemet:

Upphandlingen avser inte ett dynamiskt inköpssystem

5.1.16. Kompletterande information, medling och prövning

Prövningsorganisation: Órgano Administrativo de Recursos Contractuales

Information om tidsfrist för prövning: 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

Organisation som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet: EJIE, S.A. - Sociedad Informática del Gobierno Vasco - EJIE-Sociedad Informática del Gobierno Vasco

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officiellt namn: Órgano Administrativo de Recursos Contractuales

Registreringsnummer: 117968.0

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

Ort: Vitoria-Gasteiz

Postnummer: 01010

Del av land (NUTS): Araba/Álava (ES211)

Land: Spanien

E-postadress: oarc@euskadi.eus

Tfn: +34 945019595

Den här organisationens roller:

Prövningsorganisation

8.1. ORG-0003

Officiellt namn: EJIE, S.A. - Sociedad Informática del Gobierno Vasco - EJIE-Sociedad Informática del Gobierno Vasco

Registreringsnummer: A01022664

Postadress: Mediterráneo, 14 01010 Vitoria-Gasteiz

Ort: Vitoria-Gasteiz

Postnummer: 01010

Del av land (NUTS): Araba/Álava (ES211)

Land: Spanien

Kontaktpunkt: EJIE, S.A.

E-postadress: ContratacionEJIE@ejie.eus

Tfn: +34 945017300

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

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

Den här organisationens roller:

Upphandlare

Organisation som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet

Information om meddelandet

Identifierare/version för meddelandet: fe9df9d5-9895-4825-b72b-5f1d4e4cf092 - 01

Formulärtyp: Konkurrensutsättning

Meddelandetyp: Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Meddelandets undertyp: 16

Avsändningsdatum för meddelandet: 08/06/2026 12:30:02 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Språk som det här meddelandet finns officiellt tillgängligt på: spanska

Meddelandets publiceringsnummer: 391767-2026

EUT S-nummer: 109/2026

