



Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkarte

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

[Administración Digital]

Adquisición de Licencias y Material para el sistema de Gestión de Esperas en delegaciones de Atención Presencial (QMATIC)

Atención a la Ciudadanía

Expediente de Contratación EJIE-2026-033

Pliego de Condiciones Técnicas

Marzo 2026

Este documento es propiedad de Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkarte – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE). Este documento no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni mostrado a otros, ni utilizado para otros propósitos que los que han originado su entrega, sin el previo permiso escrito de EJIE. En el caso de ser entregado en virtud de un contrato, su utilización estará limitada a lo expresamente autorizado en dicho contrato. EJIE no podrá ser considerada responsable de eventuales errores u omisiones en la edición del documento.

Versión	Fecha	Resumen de cambios	Elaborado por:	Aprobado por:
1.0	Marzo 2026	Versión Inicial	Alex Lara	Juanjo Villa

índice

1	Contexto	3
1.1	Organización	3
1.1.1	EJIE	3
1.1.2	Gobierno Vasco	4
1.1.3	Relación [Gobierno Vasco] <-> [EJIE]	5
1.2	Marco Normativo	6
1.2.1	Modelo de Gestión TIC del Sector Público Vasco: Plan Estratégico TIC del Gobierno Vasco	6
1.2.2	Atención integral multicanal a la ciudadanía y el acceso a los servicios públicos por medios electrónicos	7
1.3	Marco Estratégico	8
1.3.1	Plan Estratégico de Gobernanza, Innovación Pública y Gobierno Digital (ARDATZ 2030)	8
1.3.2	Plan de Transformación Digital (Eraldaketa Digitala)	9
1.3.3	Gobernanza del dato	10
2	Descripción de la necesidad y situación actual	11
3	Objeto	1

1 Contexto

1.1 Organización

1.1.1 EJIE

EJIE, Eusko Jauriaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, es la Empresa pública de servicios de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), cuya razón de existir es contribuir a la consecución de un Sector Público Vasco, moderno y eficiente, en el Marco Legal establecido por el Gobierno, con la seguridad y calidad necesarias y con el debido respeto al medio ambiente.

EJIE tiene como meta final la consecución de la satisfacción de sus clientes, siendo el instrumento común de prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco, y comprometiéndose en:

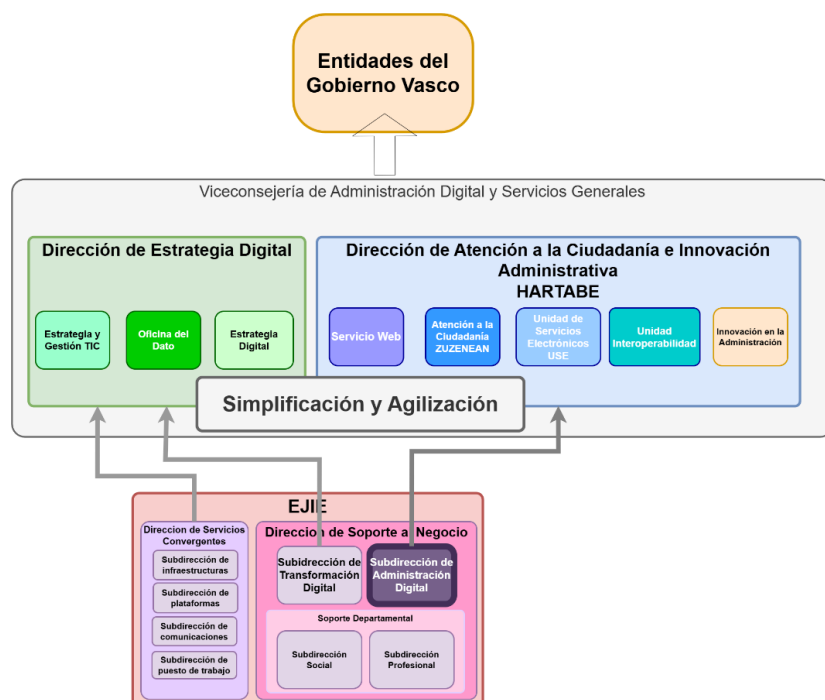
- Construir y mantener con eficiencia y calidad la infraestructura de los Sistemas de Información, posibilitando su continuidad y seguridad.
- Garantizar la interoperabilidad entre las distintas administraciones.
- Servir de apoyo a las necesidades de planificación y realización de la función informática de los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno, asegurando la cobertura de sus demandas con el compromiso y profesionalidad adecuados a las relaciones contractuales que se establezcan.

Por tanto, EJIE debe ser, un instrumento común de referencia para la prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco:

- Aportando valor añadido.
- Proporcionando soluciones competitivas.
- Transmitiendo confianza a sus clientes.
- Contando con personas cualificadas y comprometidas.

Se puede obtener información más detallada y extensa en nuestra dirección de Internet <http://www.ejie.eus>

A nivel organizativo, y en lo que afecta al objeto del presente [Documento de Condiciones Técnicas], EJIE se estructura tal y como se muestra en la figura:



La **Dirección de Estrategia Digital**, también de la **Viceconsejería de Administración Digital y Servicios Generales** es responsable de las **[plataformas horizontales]** siendo el [Sistema de Gestión de Esperas en delegaciones de atención presencial] una plataforma utilizada por diferentes entidades:

- **Zuzenean**: responsabilidad de La **Dirección de Atención a la Ciudadanía e Innovación Administrativa (HARTABE)**
- **Lanbide**
- **Alokabide**
- **Justizia**
- ...

La subdirección de [Administración Digital] dentro de la [Dirección de Soporte al Negocio] de [EJIE] es la entidad responsable de todos los servicios relacionados con la **Atención a la Ciudadanía**

1.1.2 Gobierno Vasco

En el [\[Gobierno Vasco\]](#), las entidades que van a utilizar los servicios contratados en el presente expediente de contratación son:

Departamento de Gobernanza, Administración Digital y Autogobierno

Viceconsejería de Administración Digital y Servicios Generales En lo que afecta al presente proyecto, es responsable de: - La [estrategia digital] - La [transformación digital], la [innovación] y la [simplificación] de [servicios públicos] y [agilización] de [procesos internos] - La [Administración Digital] - La [Atención a la Ciudadanía] multicanal	Dirección de Estrategia Digital En lo que afecta al presente proyecto, es responsable de: - La coordinación de proyectos comunes de interés estratégico en [transformación digital] - La Definición, desarrollo, implantación y mantenimiento de las [plataformas tecnológicas] que dan soporte a los servicios de la administración digital - Dirigir y coordinar la estrategia de inteligencia artificial - Liderar y desplegar la estrategia de la [gobernanza de los datos] Dirección de Atención a la Ciudadanía e Innovación Administrativa (HARTABE) - Establecer el [modelo de gestión] de los [servicios electrónicos] - Dirigir, organizar, coordinar y supervisar el [modelo de presencia] en internet - Declarar, gestionar y mantener los servicios comunes de [tramitación electrónica] - Gestionar los servicios corporativos transversales de [atención a la ciudadanía] - Supervisar y evaluar la [transformación digital] de los [servicios públicos]
---	--

Departamentos, Organismos Autónomos, Entes y en general entidades dependientes del [Gobierno Vasco]

Se distinguen tres grupos de entidades:

Tipo de entidad	Entidades afectadas
[Administración General de la CAPV]	Gobierno Vasco y sus dptos.
[Administración Institucional de la CAPV]	[Organismos Autónomos] [Entes Públicos de Derecho Privado] Ej: Osakidetza, EITB, IVAP, SPRI, etc
[Sector Público de la CAPV]	- Administración General de la CAPV - Administración Institucional de la CAPV - Otras entidades donde el Gobierno Vasco tiene participación o control, como [sociedades mercantiles] públicas, [fundaciones] del sector público, [consorcios], etc Ej: EJIE, BIOEF....

La **[Atención a la ciudadanía]**, en concreto la **atención presencial** es transversal a las entidades del **[Gobierno Vasco]** y en este contexto aparece la necesidad de la **gestión de esperas en delegaciones de atención presencial**.

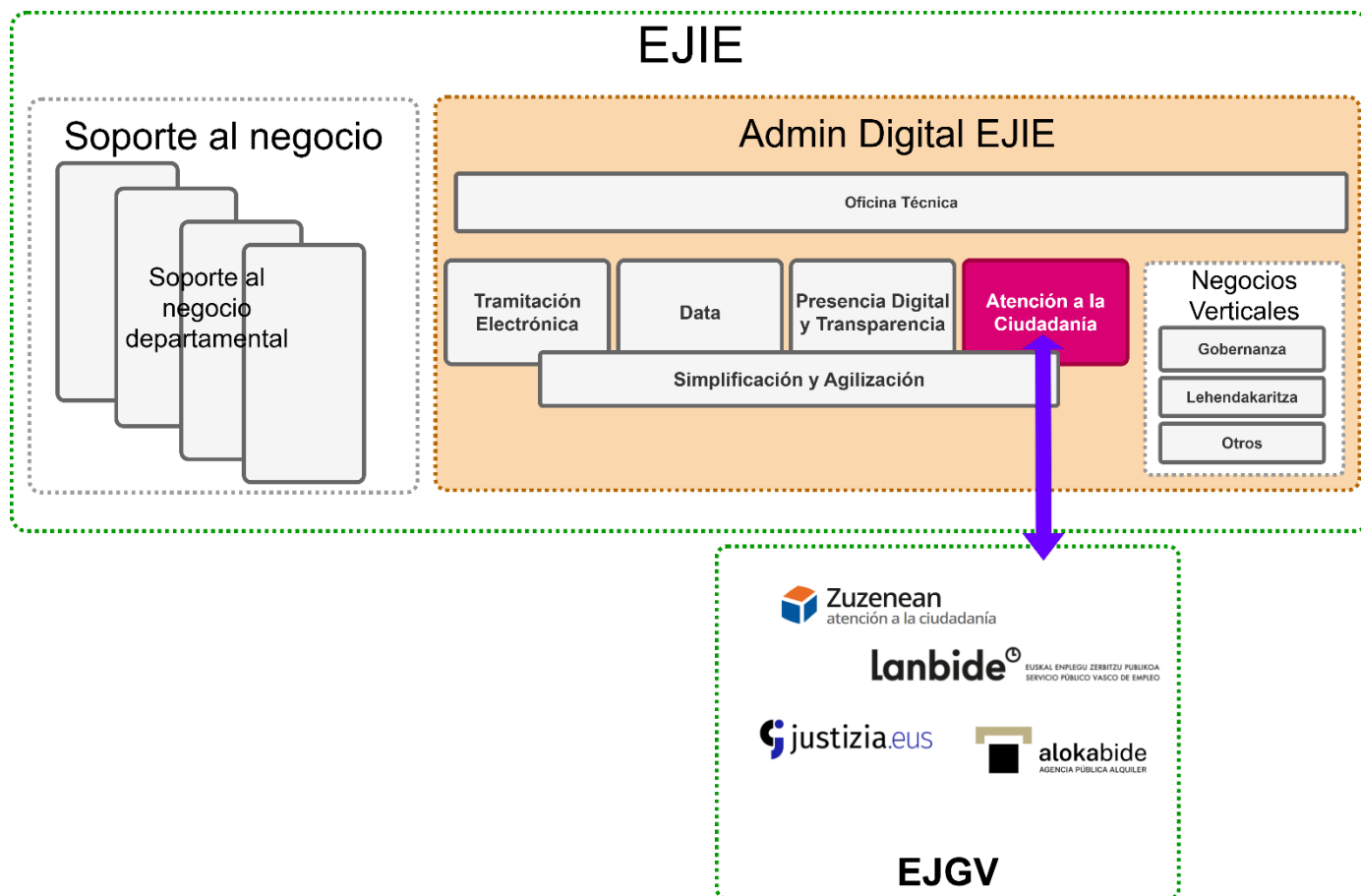
En concreto, en la actualidad, las siguientes entidades utilizan el **sistema horizontal de gestión de esperas en delegaciones de atención presencial** (Qmatic):

- Zuzenean dependiente de La [Dirección de Atención a la Ciudadanía e Innovación Administrativa](#) (HARTABE)
- Lanbide
- Alokabide
- Justizia

Durante la vida de la [contratación] objeto del presente [expediente de contratación] es muy posible que se incorporen más entidades

1.1.3 Relación [Gobierno Vasco] <-> [EJIE]

Con la base del contexto organizativo anterior, la mayor parte del *peso* se concentra en las entidades señaladas en la figura y con las líneas de coordinación indicadas:



1.2 Marco Normativo

1.2.1 Modelo de Gestión TIC del Sector Público Vasco: Plan Estratégico TIC del Gobierno Vasco

El [DECRETO 36/2020, de 10 de marzo](#), regula el [Modelo de Gestión de las Tecnologías de la Información y la Comunicación] (TIC) en el [Sector Público de la Comunidad Autónoma de Euskadi], decreto que permite establecer una **estrategia compartida** para impulsar la **convergencia**, la **calidad** y la **eficiencia** en el ámbito TIC del [Sector Público Vasco] y posibilitar su [transformación digital]

Los retos a los que responde el [Modelo de Gestión TIC] son:

- Poner a disposición de la ciudadanía una **administración proactiva** que ofrece sus servicios por todos los canales disponibles (**administración omnicanal**), prestando especial atención a los medios electrónicos con el objetivo de **habilitar la posibilidad de realizar todas las gestiones y trámites administrativos** a través de Internet, de manera sencilla, *independientemente de la capacitación de la persona usuaria*, utilizando cualquier dispositivo y tanto en euskera como en castellano
- Disponer de unos **sistemas y servicios TIC modernos y eficientes**, alineados con las necesidades reales de la organización y que aporten valor en el marco de la prestación de unos [servicios públicos] de calidad.
- Favorecer la **mejora continua** en la calidad de los servicios
- Avanzar hacia una **organización más colaborativa y participativa**

El [Decreto 36/2020](#) recoge la necesidad de **planificar** los proyectos necesarios para **materializar la transición y transformación a un nuevo [modelo de gestión TIC]**, planificación que se materializó en el [Consejo de Gobierno Vasco] el [28 de septiembre de 2021](#) mediante la aprobación del [Plan Estratégico TIC] (PETIC) para el período 2021-2024 que debe **sentar las bases para la modernización cohesionada del [Sector Público Vasco]** *(y que próximamente será revisado para crear el nuevo [Plan de Transformación Digital para el Sector Público de la CAE])*

Los [ejes estratégicos] del [PETIC 2021-2024] son cinco:

1 Modelo de gobernanza TIC	▪ Estructurar y organizar la gestión de las TIC en el Sector Público Vasco, incidiendo de forma específica en el despliegue de las funciones y órganos de gobernanza TIC
2 Soluciones y servicios TIC	▪ Evolucionar de las soluciones y servicios TIC que se prestan desde y para el Sector Público Vasco en cuatro ámbitos: – infraestructura – comunicaciones – puesto de trabajo – servicios corporativos
3 Tecnologías avanzadas e innovación	▪ Incorporar las tecnologías avanzadas (Big Data, Inteligencia Artificial, tecnología Cloud, ciberseguridad, blockchain, etc.) en la actividad del Sector Público Vasco ▪ Facilitar la innovación basada en tecnología
4 Organización TIC y personas	▪ Incorporación y desarrollo de nuevos roles TIC ▪ Capacitación digital de los recursos humanos, de cara a su adaptación a las nuevas funciones o competencias asociadas al uso de las TIC.
5 Gestión avanzada de las TIC	▪ Incorporar principios de [gestión avanzada] en la gestión y desarrollo de proyectos TIC, impulsando para ello la utilización de metodologías comunes que contribuyan a: – Armonizar la implementación de las TIC – El despliegue de los estándares tecnológicos del Sector Público Vasco

1.2.2 Atención integral multicanal a la ciudadanía y el acceso a los servicios públicos por medios electrónicos

El 20 de Junio de 2023 el Gobierno Vasco publicó el [DECRETO 91/2023, de 20 de junio, de atención integral y multicanal a la ciudadanía y acceso a los servicios públicos por medios electrónicos](#) que tiene como objeto regular:

- La **atención e información** a la ciudadanía
- El **derecho** de la ciudadanía a **relacionarse** con la Administración por **medios electrónicos** para:
 - **Acceder** a los servicios públicos
 - **Tramitar** procedimientos administrativos
- La gobernanza, la organización y los medios tecnológicos necesarios

El decreto en su preámbulo reconoce que la existencia de servicios electrónicos per-se no produce eficiencia, sino que la digitalización debe basarse en:

- Una reingeniería de procesos
- La **simplificación administrativa**: reducción de cargas para la ciudadanía
- **Normalización de documentos** con lenguaje claro y de lectura fácil
- **Oferta proactiva** de servicios más personalizados
- Una visión de **servicio digital basado en los datos** de los que la Administración dispone para personalizar el acceso de la ciudadanía al mismo o para ofrecerlo de forma proactiva.

1.3 Marco Estratégico

1.3.1 Plan Estratégico de Gobernanza, Innovación Pública y Gobierno Digital (ARDATZ 2030)

El [Gobierno Vasco] lleva años avanzando en lo que en un principio se vino en llamar la [Administración Digital] y que en los últimos años ha ampliado el alcance para hablarse de [Gobierno Digital] en el contexto de la [transformación digital] a la que inevitablemente está obligada toda la sociedad.

La transición digital se ha articulado en base a sucesivas planificaciones estratégicas en materia de **gobernanza e innovación pública** que en todos los casos han tenido como uno de los ejes estratégicos, aunque con diferentes denominaciones, la [administración electrónica] y los [servicios digitales]:

- Plan de Innovación Pública, PIP 2011-2013
- Plan de Innovación Pública [PIP 2014-2016](#)
- Plan Estratégico de Gobernanza e Innovación Pública, [PEGIP 2020](#)
- ...y en la actualidad, el [\[Plan Estratégico de Gobernanza e Innovación Pública y Gobierno Digital\]](#) (ARDATZ 2030) es uno de los [\[planes estratégicos para la XII Legislatura\]](#) y constituye la materialización del compromiso para la puesta en marcha de la [Estrategia Vasca de Gobierno Digital] incluida en el [\[Programa de Gobierno vasco 2020-2024\]](#) para la [XII Legislatura]

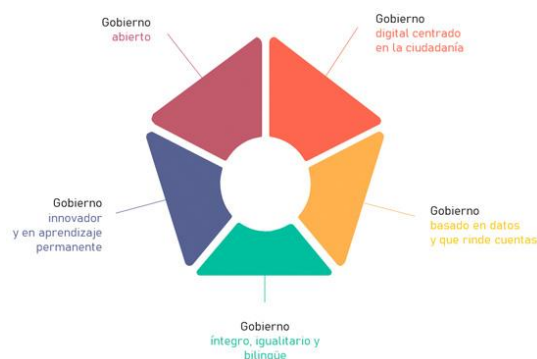
La [Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico-OCDE] ha definido el [Marco normativo para el Gobierno Digital \(Digital Government Policy Framework- DGPF\)](#) que está constituido por seis dimensiones:

1. **digital** desde el diseño
2. **sector público basado en datos**
3. **gobierno como plataforma**
4. **abierto** por defecto
5. **centrado en las personas usuarias**
6. **proactivo**



Con esta referencia, [ARDATZ] se estructura en los siguientes ámbitos y ejes estratégicos, situando a la **ciudadanía en el centro**:

Ámbito Estratégico	Eje
GOBIERNO ÍNTEGRO, IGUALITARIO Y BILINGÜE	Cultura de gestión y cultura organizacional Igualdad de mujeres y hombres Euskera lengua de trabajo y servicio
GOBIERNO INNOVADOR Y EN APRENDIZAJE PERMANENTE	Normativa Personas Organización Infraestructuras
GOBIERNO DIGITAL CENTRADO EN LA CIUDADANÍA	Atención a la ciudadanía integral y multicanal Servicios digitales Gobernanza de los datos y de la información
GOBIERNO BASADO EN DATOS Y QUE RINDE CUENTAS	Gobernanza de los datos y de la información Planificación Evaluación y rendición de cuentas Gobernanza multinivel
GOBIERNO ABIERTO	Comunicación pública Transparencia Participación y colaboración de la ciudadanía



El presente expediente de contratación se encuadra en los [ámbitos estratégicos] dedicados a:

- Gobierno Digital Centrado en la Ciudadanía

... y en particular la **atención a la ciudadanía integral y multicanal**

1.3.2 Plan de Transformación Digital (Eraldaketa Digitala)

La [Transformación Digital] es una palanca de **cambio estructural** que redefine la manera en que se conciben y prestan los [servicios públicos].

Avanzar hacia una **[Administración digital]** implica asumir un **liderazgo** que va más allá de incorporar soluciones tecnológicas, y trabajar en **transformar la forma en que se aporta valor a las personas y se resuelven sus necesidades**.

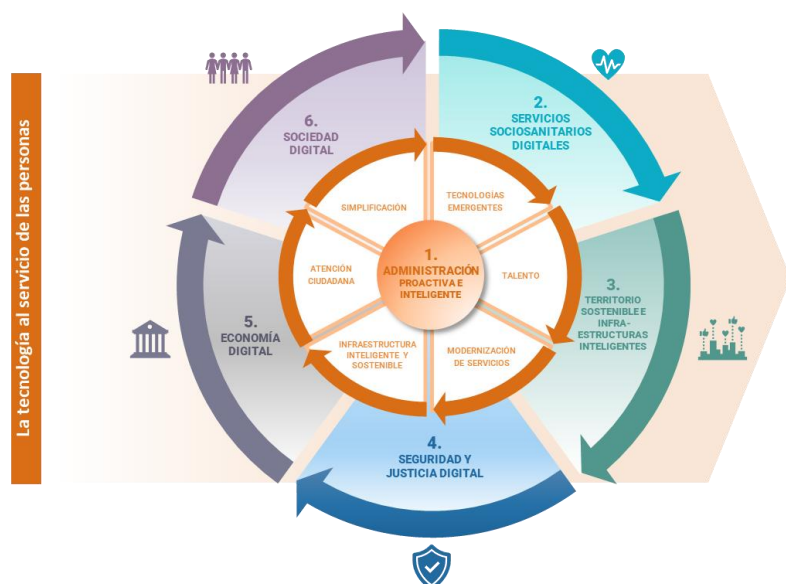
Este cambio exige **evolucionar hacia una cultura digital basada en la colaboración interna, la agilidad y la proactividad en la prestación de servicios a la ciudadanía**, donde la innovación no sea un proyecto aislado, sino un principio rector en todo el Gobierno

El presente [Plan de Transformación Digital] toma el testigo del anterior [\[Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicación \(PETIC\) 2021-2024\]](#) con el objetivo de dotar al [sector público de la CAE] de la motivación, capacidades y recursos para prestar [servicios públicos] de calidad a la sociedad vasca, aprovechando las oportunidades que ofrece la innovación y la tecnología, consolidando una administración accesible y cercana, que responde con agilidad a las necesidades de las personas, las empresas y las organizaciones que precisan sus servicios.

Los principios rectores del plan son:

[1]-Cercanía y Facilidad	- Servicios accesibles y sencillos - Una administración que escucha, informa, actúa y acompaña a las personas
[2]-Liderazgo Digital	Liderazgo en el [sector público de la CAE] que promueva un cambio para responder con agilidad a los retos sociales y económicos - Consolidar euskadi como referente en servicios de vanguardia a la sociedad vasca
[3]-Colaboración y Compromiso Compartido	Cooperación impulsando el trabajo en red, la corresponsabilidad y la participación activa
[4]-Confianza y Protección	Garantizar derechos fundamentales, seguridad y fiabilidad en cada interacción digital
[5]-Innovación y Mejora Continua	Incorporar nuevas tecnologías y metodologías para anticipar y hacer frente a las necesidades de las personas usuarias
[6]-Eficiencia y Sostenibilidad Financiera	Garantizar el equilibrio entre la necesidad constante de innovación, impacto social y sostenibilidad económica de la inversión en tecnología

Los [ejes] y [ámbitos] de actuación del plan se resumen en la siguiente figura:



El proyecto se encuadra en el **[EJE 1]- Administración Proactiva e Inteligente**

2 Descripción de la necesidad y situación actual

Cuando una entidad del [Gobierno Vasco] ofrece un servicio de [atención presencial] es habitual que surjan tres necesidades:

- **Organizar la afluencia de las personas** para que estas sean atendidas presencialmente de forma ordenada y dirigidas por turnos a las ventanillas que se disponen para ello.
- Ofrecer la posibilidad de concertar una [cita previa] para la atención presencial o telefónica
- Tener **información estadística** del uso de los servicios por parte de la ciudadanía.

Para dar respuesta a estas necesidades, así como a otras específicas relacionadas con las [gestión de esperas] en la [atención presencial] a la ciudadanía, en el año 2009, el [Gobierno Vasco] homologó el producto [Qmatic] para dar un **servicio horizontal utilizable por cualquier entidad del [Gobierno Vasco]** evitando de esta manera la existencia de diferentes soluciones independientes en cada entidad y lo que esto supone: un enorme sobre-coste operativo así como de dispersión tecnológica y de conocimiento.

... y dado que se trata de un **servicio horizontal** utilizable por cualquier entidad del [Gobierno Vasco], desde el 2009 se han ido incorporando **nuevas entidades** y **se espera que durante la duración del presente contrato se puedan incorporar más entidades o ampliar / reducir las capacidades de alguna ya usuaria.**

Dado que a fecha de hoy **es imposible anticipar qué entidades pueden necesitar el servicio de [gestión de esperas] o cuáles van a ser las necesidades de ampliación / reducción de las entidades ya usuarias**, el soporte al sistema de [Gestión de Esperas] se articula como un **marco flexible** para **adaptarse a las necesidades** que van apareciendo durante la duración del contrato.

En este contexto de la [gestión de esperas en las delegaciones de atención presencial] se ha dividido en dos ámbitos de contratación:

1 Servicios

Contratado en el [expediente de contratación [EJIE-064-2025](#) (Lote 5) = Servicios de Oficina Técnica y de Mantenimiento de las aplicaciones de la Subdirección de Administración Digital en modalidad AMS] desde donde se proporcionarán servicios de:

Operación de negocio

Todas aquellas actividades necesarias para que el sistema proporcione un servicio de calidad a las entidades usuarias

- Alerta temprana
- Gestión de incidencias
- Soporte Técnico avanzado
- Mantenimiento correctivo

Ampliaciones y proyectos llave en mano (evolutivo)

- Despliegue en nuevas localizaciones de alguna entidad usuaria o modificaciones en el hardware de localizaciones ya existentes
- Mantenimiento y Evolución del sistema
- Proyectos cerrados llave en mano para la construcción de funcionalidades no estándar no incluidas en el sistema base

Consultoría

- Consultoría técnica y funcional de cara al despliegue de nuevos servicios o parametrización del sistema
- Formación

2 Provisión de Licencias y Material

Objeto del presente [expediente de contratación] para la provisión de:

- [licencias] del producto base (Qmatic)
- Material hardware necesario para el despliegue de servicios en delegaciones de atención presencial (*peanas expendedoras de tickets, displays, pantallas, etc*)

El presente punto tiene como objetivo dar una visión general del sistema en su situación actual para que sirva como base a las empresas ofertantes para evaluar su oferta.

Sin embargo, hay que tener en cuenta que lo siguiente es la **situación actual**, pero *-como se describe en el presente documento de condiciones técnicas-*, la infraestructura de [Gestión de Esperas] es un **servicio horizontal** que [EJIE] presta a **cualquier entidad del [Gobierno Vasco]** y, por lo tanto, durante la duración del contrato es posible que:

- Nuevas entidades tengan la necesidad de incorporar una [gestión de esperas] y se requiera ampliar el sistema (lo que en general requerirá de instalar un nuevo “tenant” -inquilino) del sistema que dé servicio a esta nueva entidad)
- Se modifiquen las capacidades o funcionalidades de alguna entidad usuaria de la [gestión de esperas] como apertura de oficinas de atención presencial en nuevas localizaciones o la modificación de las capacidades / funcionalidades de alguna existente

... de la misma forma que el sistema puede ser ampliado a nuevas entidades o localizaciones también puede ser **reducido**, por ejemplo, si se da el caso de que una entidad *cierra* una o varias localizaciones de [atención presencial] o elimina completamente la [atención presencial]

Estas ampliaciones / reducciones del sistema NO se pueden prever / anticipar a día de hoy y para la duración del contrato: no es posible saber qué entidades van a necesitar usar [Gestión de Esperas] durante la duración del contrato o qué ampliaciones (*ej: desplegar una nueva oficina de atención para una entidad*) se van a abordar en las entidades ya usuarias durante este periodo

... es por lo tanto necesario un marco flexible para adaptarse a las necesidades cambiantes en cuanto a:

- Provisión de licencias
- Provisión material de hardware

En el presente punto se describe la **situación actual**, que como se ha señalado, es el punto de partida y configura la **carga** inicial de entidades y sistemas a las que hay que dar servicio, pero es importante insistir en que la [gestión de esperas] es un [servicio horizontal] que [EJIE] presta a cualquier entidad del [Gobierno Vasco] y que es susceptible de ampliación / reducción.

Actualmente el sistema de [Gestión de Esperas] está siendo utilizado por las siguientes entidades:

Entidad	Localizaciones	Número licencias 2025
Zuzenean Servicio de Atención a la Ciudadanía del [Gobierno Vasco]	Ofrece servicio de información, registro y tramitación presencial <i>a todos los Dptos. del Gobierno Vasco</i> en las tres capitales de los territorios históricos de Bizkaia, Gipuzkoa y Araba	
Lanbide Servicio Vasco de Empleo	Ofrece diferentes servicios (<i>orientación, empleo, formación, etc</i>) en aproximadamente 50 oficinas en diversas localizaciones del País Vasco	
Justizia	Servicios de Registro Civil y Orientación Judicial en diferentes localizaciones: ▪ Bilbao ▪ Barakaldo ▪ Donostia ▪ Vitoria Gasteiz	
Alokabide (vivienda)	Servicios asociados a la vivienda en las capitales de los territorios históricos de Bizkaia, Gipuzkoa y Araba	
Recursos Generales del Gobierno Vasco	Servicios en las delegaciones centrales del [Gobierno Vasco] en cada una de las tres capitales de los territorios históricos de Bizkaia, Gipuzkoa y Araba	

3 Objeto

Provisión de [licencias] y [material] de la herramienta de [gestión de esperas en delegaciones de atención presencial] [QMATIC](#) en un marco flexible que habilite al [Gobierno Vasco] y sus entidades dependientes

- El despliegue de **nuevas** [delegaciones de atención presencial]
- La **modificación** de las características de los despliegues existentes

en función de las necesidades que vayan surgiendo en el marco de la estrategia de [Atención Multicanal a la Ciudadanía] de cada entidad

En el ámbito del contrato se provisionarán:

Licencias

- Licencias de puesto de persona usuaria
- Licencias de servidor
- Otros tipos de licencia necesarios para implementar funciones específicas

En la [oferta económica] se especificará el [coste unitario] para:

	Precio Nueva Licencia	Precio ANUAL Mantenimiento de licencia
SW Orchestra user licence		

Material Hardware

Hardware necesario para el funcionamiento del sistema de [gestión de esperas] en las delegaciones de Atención Presencial:

- Peanas expedidoras de tickets
- Displays indicadores del puesto
- Pantallas informativas
- Y otro hardware necesario para implementar funciones específicas

En la [oferta económica] se especificará el [coste unitario] para:

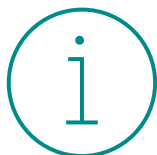
Equipamiento Hardware	Coste
Peana exp tickets INTRO17	
Peana exp tickets INTRO8	
Display de puesto	
Monitor de 43"	
Lector QR intro 17	

En el caso de **necesidades puntuales** en los que por las características del servicio sea necesario provisionar un equipamiento que no está en la relación anterior, el proceso será:

- **Solicitud** del material por parte de [EJIE]
- Envío de un **[oferta económica]** por parte del [adjudicatario]
- **Aceptación** de la [oferta económica] por parte de [EJIE]
- **Provisión** por parte del [adjudicatario]



Ver el [anexo I] del [pliego de condiciones administrativas] donde se encuentra el [modelo de proposición económica]



Todo lo relativo a **servicios** alrededor del sistema de [gestión de esperas en delegaciones de atención presencial] **NO está dentro del alcance del presente [expediente de contratación]** puesto que está ya ontratado en el [expediente de contratación [EJIE-064-2025](#) (Lote 5) = Servicios de Oficina Técnica y de Mantenimiento de las aplicaciones de la Subdirección de Administración Digital en modalidad AMS] donde se proporcionarán servicios de:

- Operación de negocio
- Evolutivo
- Consultoría