

604977-2025 - Licitación

España – Centro de llamadas – Servicio de soporte integral al usuario

OJ S 177/2025 16/09/2025

Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Servicios

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: ENAGAS S.A.

Correo electrónico: rdelafuente@enagas.es

Actividad de la entidad adjudicadora: Producción, transporte o distribución de gas o calefacción

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

Título: Servicio de soporte integral al usuario

Descripción: El servicio de soporte integral al usuario en Enagás abarca la atención y resolución de incidencias, peticiones y consultas, tanto de forma remota como presencial, garantizando una experiencia eficiente, proactiva y centrada en el usuario. Incluye la gestión de activos, automatización, mejora continua y soporte avanzado, asegurando la calidad, seguridad y evolución tecnológica conforme a las necesidades de la compañía y sus usuarios.

Identificador del procedimiento: a77dc84e-c9bf-4272-8147-7bc73a5a7bbc

Tipo de procedimiento: Restringido

El procedimiento está acelerado: no

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79512000 Centro de llamadas

Clasificación adicional (cpv): 72611000 Servicios de apoyo informático técnico

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

Información complementaria: El servicio podrá requerirse de manera remota o presencial en cualquiera de las oficinas de Enagás en ESPAÑA. El servicio será prestado obligatoriamente en idioma Español. El proveedor deberá acreditar una facturación anual mínima de 5 millones de euros en servicios similares, en al menos, 3 de los últimos 5 ejercicios fiscales. La facturación anual global del proveedor debe ser al menos de 50 Millones, en al menos, 3 de los últimos 5 ejercicios fiscales. El servicio dispondrá de recursos con conocimiento, certificaciones y experiencia para la prestación de los servicios solicitados, que aseguren el correcto desempeño de las funciones. Por ello debe contar con un mínimo de 50 especialistas en plantilla en las tecnologías recogidas en el alcance del servicio, asignados a proyectos similares en España. El proveedor deberá demostrar experiencia reciente en la prestación de servicios similares en empresas de entornos regulados (energía, banca, transporte, sanidad), detallando al menos 3 referencias verificables. No se podrá realizar subcontrataciones salvo para el desempeño de funciones específicas dentro del contrato, previa autorización por parte de ENAGAS y siempre que no supongan más del 10% del volumen del servicio. El proveedor

deberá contar con certificaciones corporativas vigentes en al menos 3 de las siguientes normas: • ISO/IEC 20000 (Gestión del servicio IT) • ISO/IEC 27001 (Seguridad de la información) • ENS (Esquema Nacional de Seguridad) categoría media o alta • ISO 22301 (Continuidad de negocio)

2.1.3. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 7 000 000,00 EUR

2.1.4. Información general

Base jurídica:

Directiva 2014/25/UE

2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Documento de contratación

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0001

Título: Servicio de soporte integral al usuario

Descripción: El servicio de soporte integral al usuario en Enagás abarca la atención y resolución de incidencias, peticiones y consultas, tanto de forma remota como presencial, garantizando una experiencia eficiente, proactiva y centrada en el usuario. Incluye la gestión de activos, automatización, mejora continua y soporte avanzado, asegurando la calidad, seguridad y evolución tecnológica conforme a las necesidades de la compañía y sus usuarios.

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79512000 Centro de llamadas

Clasificación adicional (cpv): 72611000 Servicios de apoyo informático técnico

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

Información complementaria: Será requisito indispensable para cualquier compañía interesada en participar en este proceso, cumplir con el procedimiento de homologación de Enagás. El plazo máximo indicado es para manifestar la intención de participar en el proceso. En una fase posterior, se proporcionará acceso a los pliegos y alcance de los servicios a las empresas finalmente seleccionadas.

5.1.3. Duración estimada

Duración: 5 Años

5.1.4. Renovación

Número máximo de renovaciones: 0

5.1.5. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 7 000 000,00 EUR

5.1.6. Información general

Participación reservada:

La participación no está reservada.

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): no

5.1.9. Criterios de selección

5.1.11. Pliegos de contratación

Dirección de los pliegos de contratación: <https://enagas.bravosolution.com/web/login.html>

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria

Dirección para la presentación: <https://enagas.bravosolution.com/web/login.html>

Lenguas en las que pueden presentarse las ofertas o solicitudes de participación: español

Catálogo electrónico: Permitida

Son necesarios el sello o la firma electrónicos avanzados o cualificados [como se definen en el Reglamento (UE) nº 910/2014]

Descripción de la garantía financiera: La empresa adjudicataria deberá presentar un aval del 10% del importe del Contrato

Plazo de recepción de solicitudes de participación: 30/09/2025 18:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Condiciones del contrato:

La ejecución del contrato debe realizarse en el marco de programas de empleo protegido: No

Condiciones relativas a la ejecución del contrato: Se valorará la capacidad técnica de las empresas.

Estructura financiera: Se valorará la situación financiera de la empresa.

5.1.15. Técnicas

Acuerdo marco:

Ningún acuerdo marco

Información sobre el sistema dinámico de adquisición:

Ningún sistema dinámico de adquisición

Subasta electrónica: no

5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización encargada de los procedimientos de recurso: ENAGAS S.A.

Información sobre los plazos de revisión: N/A

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación: ENAGAS S.A.

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: ENAGAS S.A.

Número de registro: ESA28294726

Localidad: Madrid

Código postal: 28005

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

Punto de contacto: ENAGAS

Correo electrónico: rdefluente@enagas.es

Teléfono: 690042530

Funciones de esta organización:

Comprador

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación

Organización encargada de los procedimientos de recurso

8.1. **ORG-0000**

Denominación oficial: Publications Office of the European Union

Número de registro: PUBL

Localidad: Luxembourg

Código postal: 2417

Subdivisión del país (NUTS): Luxembourg (LU000)

País: Luxemburgo

Correo electrónico: ted@publications.europa.eu

Teléfono: +352 29291

Dirección de internet: <https://op.europa.eu>

Funciones de esta organización:

TED eSender

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: a21dcd47-4dd8-445f-8c5b-e0538dd40da0 - 01

Tipo de formulario: Licitación

Tipo de anuncio: Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Subtipo de anuncio: 17

Fecha de envío del anuncio: 15/09/2025 10:03:27 (UTC+00:00) Hora de Europa Occidental, GMT

Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: español

Número de publicación del anuncio: 604977-2025

Número de la edición del DO S: 177/2025

Fecha de publicación: 16/09/2025