

501418-2026 - Hange

Hispaania – Süsteemi tugiteenused – Gestión Integral del Centro Especializado de Soporte a Usuarios del MIVAU en el marco de los servicios de Tecnologías de la Información. CESUS
OJ S 137/2026 20/07/2026

Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord
Teenused

1. Hankija

1.1. Hankija

Ametlik nimi: Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana

E-posti aadress: sg.contratacion-ag@mivau.gob.es

Hankija õiguslik vorm: Keskvalitsusasutus

Hankija tegevus: Üldised avalikud teenused

2. Menetlus

2.1. Menetlus

Pealkiri: Gestión Integral del Centro Especializado de Soporte a Usuarios del MIVAU en el marco de los servicios de Tecnologías de la Información. CESUS

Kirjeldus: El objeto del contrato lo constituye la contratación del servicio para la gestión de un centro especializado soporte a usuarios CESUS, para la gestión endto-end de incidencias, peticiones y consultas, mediante correo electrónico, atención telefónica y soporte in situ, de la infraestructura informática del puesto de trabajo, soporte y atención a usuarios a videoconferencias, además de un servicio de asistencia de primer nivel a las aplicaciones del ministerio de vivienda y agenda urbana y servicios comunes de la AEAD, siendo por tanto el punto único de entrada de los contactos relativos a los servicios TIC ofrecidos por la División de Tecnologías de la información y las comunicaciones. Los usuarios objeto del servicio serán internos, en el ámbito del entorno informático del Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana.

Menetluse tunnus: 223baf36-94be-4cdc-84a4-3f2292e028ed

Eelmine teade: b401c557-6429-480c-aab6-8e27c9f51c39-01

Sisemine tunnus: 2601CTRDT001

Menetluse liik: Avatud

Kiirendatud menetlus: ei

2.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 72253200 Süsteemi tugiteenused

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): A Coruña (ES111)

Riik: Hispaania

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Lugo (ES112)

Riik: Hispaania

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Ourense (ES113)

Riik: Hispaania

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Pontevedra (ES114)

Riik: Hispaania

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Asturias (ES120)

Riik: Hispaania

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Cantabria (ES130)

Riik: Hispaania

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Araba/Álava (ES211)

Riik: Hispaania

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Gipuzkoa (ES212)

Riik: Hispaania

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Bizkaia (ES213)

Riik: Hispaania

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Navarra (ES220)

Riik: Hispaania

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): La Rioja (ES230)

Riik: Hispaania

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Huesca (ES241)

Riik: Hispaania

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Teruel (ES242)

Riik: Hispaania

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Zaragoza (ES243)

Riik: Hispaania

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Madrid (ES300)

Riik: Hispaania

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Ávila (ES411)

Riik: Hispaania

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Burgos (ES412)
Riik: Hispaania

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): León (ES413)
Riik: Hispaania

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Palencia (ES414)
Riik: Hispaania

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Salamanca (ES415)
Riik: Hispaania

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Segovia (ES416)
Riik: Hispaania

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Soria (ES417)
Riik: Hispaania

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Valladolid (ES418)
Riik: Hispaania

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Zamora (ES419)
Riik: Hispaania

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Albacete (ES421)
Riik: Hispaania

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Ciudad Real (ES422)
Riik: Hispaania

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Cuenca (ES423)
Riik: Hispaania

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Guadalajara (ES424)
Riik: Hispaania

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Toledo (ES425)
Riik: Hispaania

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Badajoz (ES431)
Riik: Hispaania

- 2.1.2. Lepingu täitmise koht**
Riik – jaotus (NUTS): Cáceres (ES432)
Riik: Hispaania
- 2.1.2. Lepingu täitmise koht**
Riik – jaotus (NUTS): Barcelona (ES511)
Riik: Hispaania
- 2.1.2. Lepingu täitmise koht**
Riik – jaotus (NUTS): Girona (ES512)
Riik: Hispaania
- 2.1.2. Lepingu täitmise koht**
Riik – jaotus (NUTS): Lleida (ES513)
Riik: Hispaania
- 2.1.2. Lepingu täitmise koht**
Riik – jaotus (NUTS): Tarragona (ES514)
Riik: Hispaania
- 2.1.2. Lepingu täitmise koht**
Riik – jaotus (NUTS): Alicante / Alacant (ES521)
Riik: Hispaania
- 2.1.2. Lepingu täitmise koht**
Riik – jaotus (NUTS): Castellón / Castelló (ES522)
Riik: Hispaania
- 2.1.2. Lepingu täitmise koht**
Riik – jaotus (NUTS): Valencia / València (ES523)
Riik: Hispaania
- 2.1.2. Lepingu täitmise koht**
Riik – jaotus (NUTS): Eivissa y Formentera (ES531)
Riik: Hispaania
- 2.1.2. Lepingu täitmise koht**
Riik – jaotus (NUTS): Mallorca (ES532)
Riik: Hispaania
- 2.1.2. Lepingu täitmise koht**
Riik – jaotus (NUTS): Menorca (ES533)
Riik: Hispaania
- 2.1.2. Lepingu täitmise koht**
Riik – jaotus (NUTS): Almería (ES611)
Riik: Hispaania
- 2.1.2. Lepingu täitmise koht**
Riik – jaotus (NUTS): Cádiz (ES612)
Riik: Hispaania
- 2.1.2. Lepingu täitmise koht**
Riik – jaotus (NUTS): Córdoba (ES613)
Riik: Hispaania

- 2.1.2. Lepingu täitmise koht**
Riik – jaotus (NUTS): Granada (ES614)
Riik: Hispaania
- 2.1.2. Lepingu täitmise koht**
Riik – jaotus (NUTS): Huelva (ES615)
Riik: Hispaania
- 2.1.2. Lepingu täitmise koht**
Riik – jaotus (NUTS): Jaén (ES616)
Riik: Hispaania
- 2.1.2. Lepingu täitmise koht**
Riik – jaotus (NUTS): Málaga (ES617)
Riik: Hispaania
- 2.1.2. Lepingu täitmise koht**
Riik – jaotus (NUTS): Sevilla (ES618)
Riik: Hispaania
- 2.1.2. Lepingu täitmise koht**
Riik – jaotus (NUTS): Murcia (ES620)
Riik: Hispaania
- 2.1.2. Lepingu täitmise koht**
Riik – jaotus (NUTS): Ceuta (ES630)
Riik: Hispaania
- 2.1.2. Lepingu täitmise koht**
Riik – jaotus (NUTS): Melilla (ES640)
Riik: Hispaania
- 2.1.2. Lepingu täitmise koht**
Riik – jaotus (NUTS): El Hierro (ES703)
Riik: Hispaania
- 2.1.2. Lepingu täitmise koht**
Riik – jaotus (NUTS): Fuerteventura (ES704)
Riik: Hispaania
- 2.1.2. Lepingu täitmise koht**
Riik – jaotus (NUTS): Gran Canaria (ES705)
Riik: Hispaania
- 2.1.2. Lepingu täitmise koht**
Riik – jaotus (NUTS): La Gomera (ES706)
Riik: Hispaania
- 2.1.2. Lepingu täitmise koht**
Riik – jaotus (NUTS): La Palma (ES707)
Riik: Hispaania
- 2.1.2. Lepingu täitmise koht**
Riik – jaotus (NUTS): Lanzarote (ES708)

Riik: Hispaania

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Tenerife (ES709)

Riik: Hispaania

2.1.3. Maksumus

Eeldatav maksumus käibemaksuta: 1 125 266,61 EUR

2.1.4. Üldine teave

Õiguslik alus:

Direktiiv 2014/24/EL

2.1.6. Kõrvaldamise alused

Väljajätmise aluste allikad: Teade

Tööõiguse valdkonnas kohaldatavate kohustuste täitmata jätmine: La empresa adjudicataria debe cumplir con la legislación en materia laboral

5. Osa

5.1. Osa: LOT-0000

Pealkiri: Gestión Integral del Centro Especializado de Soporte a Usuarios del MIVAU en el marco de los servicios de Tecnologías de la Información. CESUS

Kirjeldus: El objeto del contrato lo constituye la contratación del servicio para la gestión de un centro especializado soporte a usuarios CESUS, para la gestión endto-end de incidencias, peticiones y consultas, mediante correo electrónico, atención telefónica y soporte in situ, de la infraestructura informática del puesto de trabajo, soporte y atención a usuarios a videoconferencias, además de un servicio de asistencia de primer nivel a las aplicaciones del ministerio de vivienda y agenda urbana y servicios comunes de la AEAD, siendo por tanto el punto único de entrada de los contactos relativos a los servicios TIC ofrecidos por la División de Tecnologías de la información y las comunicaciones. Los usuarios objeto del servicio serán internos, en el ámbito del entorno informático del Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana. Sisemine tunnus: 2601CTRD001

5.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 72253200 Süsteemi tugiteenused

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): A Coruña (ES111)

Riik: Hispaania

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Lugo (ES112)

Riik: Hispaania

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Ourense (ES113)

Riik: Hispaania

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Pontevedra (ES114)

Riik: Hispaania

- 5.1.2. Lepingu täitmise koht**
Riik – jaotus (NUTS): Asturias (ES120)
Riik: Hispaania
- 5.1.2. Lepingu täitmise koht**
Riik – jaotus (NUTS): Cantabria (ES130)
Riik: Hispaania
- 5.1.2. Lepingu täitmise koht**
Riik – jaotus (NUTS): Araba/Álava (ES211)
Riik: Hispaania
- 5.1.2. Lepingu täitmise koht**
Riik – jaotus (NUTS): Gipuzkoa (ES212)
Riik: Hispaania
- 5.1.2. Lepingu täitmise koht**
Riik – jaotus (NUTS): Bizkaia (ES213)
Riik: Hispaania
- 5.1.2. Lepingu täitmise koht**
Riik – jaotus (NUTS): Navarra (ES220)
Riik: Hispaania
- 5.1.2. Lepingu täitmise koht**
Riik – jaotus (NUTS): La Rioja (ES230)
Riik: Hispaania
- 5.1.2. Lepingu täitmise koht**
Riik – jaotus (NUTS): Huesca (ES241)
Riik: Hispaania
- 5.1.2. Lepingu täitmise koht**
Riik – jaotus (NUTS): Teruel (ES242)
Riik: Hispaania
- 5.1.2. Lepingu täitmise koht**
Riik – jaotus (NUTS): Zaragoza (ES243)
Riik: Hispaania
- 5.1.2. Lepingu täitmise koht**
Riik – jaotus (NUTS): Madrid (ES300)
Riik: Hispaania
- 5.1.2. Lepingu täitmise koht**
Riik – jaotus (NUTS): Ávila (ES411)
Riik: Hispaania
- 5.1.2. Lepingu täitmise koht**
Riik – jaotus (NUTS): Burgos (ES412)
Riik: Hispaania
- 5.1.2. Lepingu täitmise koht**
Riik – jaotus (NUTS): León (ES413)

Riik: Hispaania

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Palencia (ES414)

Riik: Hispaania

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Salamanca (ES415)

Riik: Hispaania

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Segovia (ES416)

Riik: Hispaania

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Soria (ES417)

Riik: Hispaania

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Valladolid (ES418)

Riik: Hispaania

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Zamora (ES419)

Riik: Hispaania

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Albacete (ES421)

Riik: Hispaania

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Ciudad Real (ES422)

Riik: Hispaania

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Cuenca (ES423)

Riik: Hispaania

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Guadalajara (ES424)

Riik: Hispaania

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Toledo (ES425)

Riik: Hispaania

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Badajoz (ES431)

Riik: Hispaania

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Cáceres (ES432)

Riik: Hispaania

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Barcelona (ES511)
Riik: Hispaania

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Girona (ES512)
Riik: Hispaania

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Lleida (ES513)
Riik: Hispaania

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Tarragona (ES514)
Riik: Hispaania

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Alicante / Alacant (ES521)
Riik: Hispaania

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Castellón / Castelló (ES522)
Riik: Hispaania

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Valencia / València (ES523)
Riik: Hispaania

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Eivissa y Formentera (ES531)
Riik: Hispaania

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Mallorca (ES532)
Riik: Hispaania

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Menorca (ES533)
Riik: Hispaania

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Almería (ES611)
Riik: Hispaania

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Cádiz (ES612)
Riik: Hispaania

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Córdoba (ES613)
Riik: Hispaania

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Granada (ES614)
Riik: Hispaania

- 5.1.2. Lepingu täitmise koht**
Riik – jaotus (NUTS): Huelva (ES615)
Riik: Hispaania
- 5.1.2. Lepingu täitmise koht**
Riik – jaotus (NUTS): Jaén (ES616)
Riik: Hispaania
- 5.1.2. Lepingu täitmise koht**
Riik – jaotus (NUTS): Málaga (ES617)
Riik: Hispaania
- 5.1.2. Lepingu täitmise koht**
Riik – jaotus (NUTS): Sevilla (ES618)
Riik: Hispaania
- 5.1.2. Lepingu täitmise koht**
Riik – jaotus (NUTS): Murcia (ES620)
Riik: Hispaania
- 5.1.2. Lepingu täitmise koht**
Riik – jaotus (NUTS): Ceuta (ES630)
Riik: Hispaania
- 5.1.2. Lepingu täitmise koht**
Riik – jaotus (NUTS): Melilla (ES640)
Riik: Hispaania
- 5.1.2. Lepingu täitmise koht**
Riik – jaotus (NUTS): El Hierro (ES703)
Riik: Hispaania
- 5.1.2. Lepingu täitmise koht**
Riik – jaotus (NUTS): Fuerteventura (ES704)
Riik: Hispaania
- 5.1.2. Lepingu täitmise koht**
Riik – jaotus (NUTS): Gran Canaria (ES705)
Riik: Hispaania
- 5.1.2. Lepingu täitmise koht**
Riik – jaotus (NUTS): La Gomera (ES706)
Riik: Hispaania
- 5.1.2. Lepingu täitmise koht**
Riik – jaotus (NUTS): La Palma (ES707)
Riik: Hispaania
- 5.1.2. Lepingu täitmise koht**
Riik – jaotus (NUTS): Lanzarote (ES708)
Riik: Hispaania
- 5.1.2. Lepingu täitmise koht**
Riik – jaotus (NUTS): Tenerife (ES709)
Riik: Hispaania

5.1.3. Eeldatav kestus

Kestus: 25 Kuud

5.1.4. Uuendamine

Maksimaalne lepingu uuendamiste arv: 1

Muu informatsioon uuendamise kohta: Se prevé por un plazo de 12 meses

5.1.6. Üldine teave

Reserveeritud osalemine:

Osalemine ei ole reserveeritud.

Hankeprojekt, mida ei rahastata ELi vahenditest

Hanke suhtes kohaldatakse riigihankelepingut (GPA): ei

5.1.9. Kvalifitseerimistingimused

Valikukriteeriumide allikad: Teade

Kriteerium: Üldine aastane käive

Valikukriteeriumi kirjeldus: Cifra anual de negocio

Kriteerium: Viited määratud teenustele

Valikukriteeriumi kirjeldus: Trabajos realizados

Kriteerium: Muud majanduslikud või finantsnõuded

Valikukriteeriumi kirjeldus: Empleados - 8

5.1.10. Pakkumuste hindamise kriteeriumid

Kriteerium:

Liik: Hind

Kirjeldus: Precio.

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (punktid, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 51

Kriteerium:

Liik: Kvaliteet

Kirjeldus: Oferta Técnica.

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (punktid, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 49

5.1.11. Hankedokumendid

Hankedokumentide aadress: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=Sq%2BUUoYdU6iqb7rCcv76BA%3D%3D

5.1.12. Hanke tingimused

Esitamise tingimused:

Elektrooniline esitamine: Nõutav

Esitamise aadress: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=Sq%2BUUoYdU6iqb7rCcv76BA%3D%3D

Keeled, milles võib pakkumusi või osalemistaotlusi esitada: hispaania keel

Elektrooniline kataloog: Ei ole lubatud

Pakkumuste esitamise tähtaeg: 21/08/2026 18:00:00 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg

Periood, mille jooksul pakkumus peab jääma kehtivaks: 6 Kuud

Teave avaliku avamise kohta:

Avamise kuupäev: 08/09/2026 11:00:00 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg

Koht: Telemático

Lepingutingimused:

Lepingu täitmine peab toimuma kaitstud tööhõive programmide raames: Ei

Lepingu täitmisega seotud tingimused: Formación: La empresa adjudicataria deberá garantizar, durante la ejecución del contrato, la formación continua del personal adscrito al servicio, con el fin de favorecer la mejora de su cualificación profesional, la estabilidad y calidad del empleo y la adecuada adaptación a la evolución tecnológica de los sistemas objeto del contrato..

E-arveldamine: Lubatud

Kasutatakse elektroonilisi tellimusi: jah

Kasutatakse elektroonilisi makseid: jah

5.1.15. Vahendid

Raamleping:

Ei kohaldata raamlepingut

Teave dünaamilise hankesüsteemi kohta:

Ei kohaldata dünaamilist hankesüsteemi

5.1.16. Lisateave, lepitus ja vaidlustus

Vaidlustusorgan: Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Teave vaidlustamise tähtaegade kohta: 15 días hábiles a contar desde el día siguiente a partir del día siguiente al de su publicación en el perfil de contratante

8. Organisatsioonid

8.1. ORG-0001

Ametlik nimi: Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana

Registreerimisnumber: 11674120211172

Registreerimisnumber: S2801506C

Linn: Madrid

Sihtnumber: 28046

Riik – jaotus (NUTS): Madrid (ES300)

Riik: Hispaania

Kontaktpunkt: Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana

E-posti aadress: sg.contratacion-ag@mivau.gob.es

Telefon: 913286491

Hankija profiil: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=UBm%2Fm5E%2FmB%2FI8aL3PRS10Q%3D%3D>

Muud kontaktpunktid:

Ametlik nimi: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Linn: Madrid

Sihtnumber: 28020

Riik – jaotus (NUTS): Madrid (ES300)

Riik: Hispaania

E-posti aadress: tribunal_recursos.contratos@minhap.es

Selle organisatsiooni rollid:

Hankija

Teave teate kohta

Teate tunnus/version: 971ccfe5-1162-40f5-aefb-5dc5f1f3c3d2 - 01

Vormi liik: Hange

Teate liik: Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord

Teate alaliik: 16

Teate saatmise kuupäev: 17/07/2026 11:15:56 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg

Keeled, milles käesolev teade on ametlikult kättesaadav: hispaania keel

Teate avaldamise number: 501418-2026

ELT S väljaande number: 137/2026

Avaldamise kuupäev: 20/07/2026