

501418-2026 - Mise en concurrence

Espagne – Services d'assistance relative aux systèmes – 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

Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Services

1. Acheteur

1.1. Acheteur

Nom officiel: Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana

Adresse électronique: sg.contratacion-ag@mivau.gob.es

Forme juridique de l'acheteur: Autorité publique centrale

Activité du pouvoir adjudicateur: Services d'administration générale

2. Procédure

2.1. Procédure

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

Description: 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.

Identifiant de la procédure: 223baf36-94be-4cdc-84a4-3f2292e028ed

Avis précédent: b401c557-6429-480c-aab6-8e27c9f51c39-01

Identifiant interne: 2601CTRDT001

Type de procédure: Ouverte

La procédure est accélérée: non

2.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 72253200 Services d'assistance relative aux systèmes

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): A Coruña (ES111)

Pays: Espagne

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Lugo (ES112)

Pays: Espagne

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Ourense (ES113)
Pays: Espagne

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Pontevedra (ES114)
Pays: Espagne

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Asturias (ES120)
Pays: Espagne

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Cantabria (ES130)
Pays: Espagne

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Araba/Álava (ES211)
Pays: Espagne

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Gipuzkoa (ES212)
Pays: Espagne

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Bizkaia (ES213)
Pays: Espagne

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Navarra (ES220)
Pays: Espagne

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): La Rioja (ES230)
Pays: Espagne

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Huesca (ES241)
Pays: Espagne

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Teruel (ES242)
Pays: Espagne

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Zaragoza (ES243)
Pays: Espagne

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Madrid (ES300)
Pays: Espagne

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Ávila (ES411)
Pays: Espagne

- 2.1.2. Lieu d'exécution**
Subdivision pays (NUTS): Burgos (ES412)
Pays: Espagne
- 2.1.2. Lieu d'exécution**
Subdivision pays (NUTS): León (ES413)
Pays: Espagne
- 2.1.2. Lieu d'exécution**
Subdivision pays (NUTS): Palencia (ES414)
Pays: Espagne
- 2.1.2. Lieu d'exécution**
Subdivision pays (NUTS): Salamanca (ES415)
Pays: Espagne
- 2.1.2. Lieu d'exécution**
Subdivision pays (NUTS): Segovia (ES416)
Pays: Espagne
- 2.1.2. Lieu d'exécution**
Subdivision pays (NUTS): Soria (ES417)
Pays: Espagne
- 2.1.2. Lieu d'exécution**
Subdivision pays (NUTS): Valladolid (ES418)
Pays: Espagne
- 2.1.2. Lieu d'exécution**
Subdivision pays (NUTS): Zamora (ES419)
Pays: Espagne
- 2.1.2. Lieu d'exécution**
Subdivision pays (NUTS): Albacete (ES421)
Pays: Espagne
- 2.1.2. Lieu d'exécution**
Subdivision pays (NUTS): Ciudad Real (ES422)
Pays: Espagne
- 2.1.2. Lieu d'exécution**
Subdivision pays (NUTS): Cuenca (ES423)
Pays: Espagne
- 2.1.2. Lieu d'exécution**
Subdivision pays (NUTS): Guadalajara (ES424)
Pays: Espagne
- 2.1.2. Lieu d'exécution**
Subdivision pays (NUTS): Toledo (ES425)
Pays: Espagne
- 2.1.2. Lieu d'exécution**
Subdivision pays (NUTS): Badajoz (ES431)
Pays: Espagne

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Cáceres (ES432)

Pays: Espagne

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Barcelona (ES511)

Pays: Espagne

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Girona (ES512)

Pays: Espagne

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Lleida (ES513)

Pays: Espagne

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Tarragona (ES514)

Pays: Espagne

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Alicante / Alacant (ES521)

Pays: Espagne

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Castellón / Castelló (ES522)

Pays: Espagne

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Valencia / València (ES523)

Pays: Espagne

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Eivissa y Formentera (ES531)

Pays: Espagne

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Mallorca (ES532)

Pays: Espagne

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Menorca (ES533)

Pays: Espagne

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Almería (ES611)

Pays: Espagne

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Cádiz (ES612)

Pays: Espagne

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Córdoba (ES613)

Pays: Espagne

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Granada (ES614)

Pays: Espagne

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Huelva (ES615)

Pays: Espagne

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Jaén (ES616)

Pays: Espagne

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Málaga (ES617)

Pays: Espagne

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Sevilla (ES618)

Pays: Espagne

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Murcia (ES620)

Pays: Espagne

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Ceuta (ES630)

Pays: Espagne

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Melilla (ES640)

Pays: Espagne

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): El Hierro (ES703)

Pays: Espagne

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Fuerteventura (ES704)

Pays: Espagne

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Gran Canaria (ES705)

Pays: Espagne

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): La Gomera (ES706)

Pays: Espagne

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): La Palma (ES707)

Pays: Espagne

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Lanzarote (ES708)
Pays: Espagne

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Tenerife (ES709)
Pays: Espagne

2.1.3. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 1 125 266,61 EUR

2.1.4. Informations générales

Base juridique:

Directive 2014/24/UE

2.1.6. Motifs d'exclusion

Sources des motifs d'exclusion: Avis

Manquement aux obligations dans le domaine du droit du travail: La empresa adjudicataria debe cumplir con la legislación en materia laboral

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

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

Description: El objeto del contrato lo constituye la contratación del servicio para la gestión de un centro especializado soporte a usuarios CESUS, para la gestión end-to-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.
Identifiant interne: 2601CTRD001

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 72253200 Services d'assistance relative aux systèmes

5.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): A Coruña (ES111)
Pays: Espagne

5.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Lugo (ES112)
Pays: Espagne

5.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Ourense (ES113)
Pays: Espagne

5.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Pontevedra (ES114)

Pays: Espagne

5.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Asturias (ES120)

Pays: Espagne

5.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Cantabria (ES130)

Pays: Espagne

5.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Araba/Álava (ES211)

Pays: Espagne

5.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Gipuzkoa (ES212)

Pays: Espagne

5.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Bizkaia (ES213)

Pays: Espagne

5.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Navarra (ES220)

Pays: Espagne

5.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): La Rioja (ES230)

Pays: Espagne

5.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Huesca (ES241)

Pays: Espagne

5.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Teruel (ES242)

Pays: Espagne

5.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Zaragoza (ES243)

Pays: Espagne

5.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Madrid (ES300)

Pays: Espagne

5.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Ávila (ES411)

Pays: Espagne

5.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Burgos (ES412)

Pays: Espagne

5.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): León (ES413)
Pays: Espagne

5.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Palencia (ES414)
Pays: Espagne

5.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Salamanca (ES415)
Pays: Espagne

5.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Segovia (ES416)
Pays: Espagne

5.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Soria (ES417)
Pays: Espagne

5.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Valladolid (ES418)
Pays: Espagne

5.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Zamora (ES419)
Pays: Espagne

5.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Albacete (ES421)
Pays: Espagne

5.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Ciudad Real (ES422)
Pays: Espagne

5.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Cuenca (ES423)
Pays: Espagne

5.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Guadalajara (ES424)
Pays: Espagne

5.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Toledo (ES425)
Pays: Espagne

5.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Badajoz (ES431)
Pays: Espagne

5.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Cáceres (ES432)
Pays: Espagne

- 5.1.2. Lieu d'exécution**
Subdivision pays (NUTS): Barcelona (ES511)
Pays: Espagne
- 5.1.2. Lieu d'exécution**
Subdivision pays (NUTS): Girona (ES512)
Pays: Espagne
- 5.1.2. Lieu d'exécution**
Subdivision pays (NUTS): Lleida (ES513)
Pays: Espagne
- 5.1.2. Lieu d'exécution**
Subdivision pays (NUTS): Tarragona (ES514)
Pays: Espagne
- 5.1.2. Lieu d'exécution**
Subdivision pays (NUTS): Alicante / Alacant (ES521)
Pays: Espagne
- 5.1.2. Lieu d'exécution**
Subdivision pays (NUTS): Castellón / Castelló (ES522)
Pays: Espagne
- 5.1.2. Lieu d'exécution**
Subdivision pays (NUTS): Valencia / València (ES523)
Pays: Espagne
- 5.1.2. Lieu d'exécution**
Subdivision pays (NUTS): Eivissa y Formentera (ES531)
Pays: Espagne
- 5.1.2. Lieu d'exécution**
Subdivision pays (NUTS): Mallorca (ES532)
Pays: Espagne
- 5.1.2. Lieu d'exécution**
Subdivision pays (NUTS): Menorca (ES533)
Pays: Espagne
- 5.1.2. Lieu d'exécution**
Subdivision pays (NUTS): Almería (ES611)
Pays: Espagne
- 5.1.2. Lieu d'exécution**
Subdivision pays (NUTS): Cádiz (ES612)
Pays: Espagne
- 5.1.2. Lieu d'exécution**
Subdivision pays (NUTS): Córdoba (ES613)
Pays: Espagne
- 5.1.2. Lieu d'exécution**
Subdivision pays (NUTS): Granada (ES614)
Pays: Espagne

- 5.1.2. Lieu d'exécution**
Subdivision pays (NUTS): Huelva (ES615)
Pays: Espagne
- 5.1.2. Lieu d'exécution**
Subdivision pays (NUTS): Jaén (ES616)
Pays: Espagne
- 5.1.2. Lieu d'exécution**
Subdivision pays (NUTS): Málaga (ES617)
Pays: Espagne
- 5.1.2. Lieu d'exécution**
Subdivision pays (NUTS): Sevilla (ES618)
Pays: Espagne
- 5.1.2. Lieu d'exécution**
Subdivision pays (NUTS): Murcia (ES620)
Pays: Espagne
- 5.1.2. Lieu d'exécution**
Subdivision pays (NUTS): Ceuta (ES630)
Pays: Espagne
- 5.1.2. Lieu d'exécution**
Subdivision pays (NUTS): Melilla (ES640)
Pays: Espagne
- 5.1.2. Lieu d'exécution**
Subdivision pays (NUTS): El Hierro (ES703)
Pays: Espagne
- 5.1.2. Lieu d'exécution**
Subdivision pays (NUTS): Fuerteventura (ES704)
Pays: Espagne
- 5.1.2. Lieu d'exécution**
Subdivision pays (NUTS): Gran Canaria (ES705)
Pays: Espagne
- 5.1.2. Lieu d'exécution**
Subdivision pays (NUTS): La Gomera (ES706)
Pays: Espagne
- 5.1.2. Lieu d'exécution**
Subdivision pays (NUTS): La Palma (ES707)
Pays: Espagne
- 5.1.2. Lieu d'exécution**
Subdivision pays (NUTS): Lanzarote (ES708)
Pays: Espagne
- 5.1.2. Lieu d'exécution**
Subdivision pays (NUTS): Tenerife (ES709)

Pays: Espagne

5.1.3. Durée estimée

Durée: 25 Mois

5.1.4. Reconduction

Nombre maximum de reconductions: 1

Autres informations sur le renouvellement: Se prevé por un plazo de 12 meses

5.1.6. Informations générales

Participation réservée:

La participation n'est pas réservée.

Projet de passation de marché non financé par des fonds de l'UE

Le marché relève de l'accord sur les marchés publics (AMP): non

5.1.9. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Avis

Critère: Chiffre d'affaires annuel général

Description du critère de sélection: Cifra anual de negocio

Critère: Références sur des services spécifiés

Description du critère de sélection: Trabajos realizados

Critère: Autres exigences économiques ou financières

Description du critère de sélection: Empleados - 8

5.1.10. Critères d'attribution

Critère:

Type: Prix

Description: Precio.

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 51

Critère:

Type: Qualité

Description: Oferta Técnica.

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 49

5.1.11. Documents de marché

Adresse des documents de marché: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=Sq%2BUoYdU6iqb7rCcv76BA%3D%3D

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Requête

Adresse de soumission: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=Sq%2BUoYdU6iqb7rCcv76BA%3D%3D

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation/candidatures peuvent être présentées: espagnol

Catalogue électronique: Non autorisée

Date limite de réception des offres: 21/08/2026 18:00:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Durée de validité des offres: 6 Mois

Informations relatives à l'ouverture publique:

Date d'ouverture: 08/09/2026 11:00:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Lieu: Telemático

Conditions du marché:

Le contrat doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: Non

Conditions relatives à l'exécution du contrat: 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..

Facturation électronique: Autorisée

La commande en ligne sera utilisée: oui

Le paiement électronique sera utilisé: oui

5.1.15. Techniques

Accord-cadre:

Pas d'accord-cadre

Informations sur le système d'acquisition dynamique:

Pas de système d'acquisition dynamique

5.1.16. Informations complémentaires, médiation et recours

Organisation chargée des procédures de recours: Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Description des délais d'introduction des procédures de recours: 15 días hábiles a contar desde el día siguiente a partir del día siguiente al de su publicación en el perfil de contratante

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Nom officiel: Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana

Numéro d'enregistrement: 11674120211172

Numéro d'enregistrement: S2801506C

Ville: Madrid

Code postal: 28046

Subdivision pays (NUTS): Madrid (ES300)

Pays: Espagne

Point de contact: Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana

Adresse électronique: sg.contratacion-ag@mivau.gob.es

Téléphone: 913286491

Profil de l'acheteur: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=UBm%2Fm5E%2FmB%2FI8aL3PRS10Q%3D%3D>

Autres points de contact:

Nom officiel: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Ville: Madrid

Code postal: 28020

Subdivision pays (NUTS): Madrid (ES300)

Pays: Espagne

Adresse électronique: tribunal_recursos.contratos@minhap.es

Rôles de cette organisation:

Acheteur

Organisation chargée des procédures de recours

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: 971ccfe5-1162-40f5-aefb-5dc5f1f3c3d2 - 01

Type de formulaire: Mise en concurrence

Type d'avis: Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Sous-type d'avis: 16

Date d'envoi de l'avis: 17/07/2026 11:15:56 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible: espagnol

Numéro de publication de l'avis: 501418-2026

Numéro de publication au JO S: 137/2026

Date de publication: 20/07/2026