

405653-2026 - Gara

Spagna – Servizi informatici – Servicio de asistencia y soporte a usuarios de los sistemas de información y comunicaciones del Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y

Cooperación

OJ S 112/2026 12/06/2026

Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Servizi

1. Committente

1.1. Committente

Nome ufficiale: Junta de Contratación del Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación

E-mail: dgse.juntadecontrata@maec.es

Forma giuridica del committente: Autorità governativa centrale

Attività dell'amministrazione aggiudicatrice: Servizi generali delle amministrazioni pubbliche

2. Procedura

2.1. Procedura

Titolo: Servicio de asistencia y soporte a usuarios de los sistemas de información y comunicaciones del Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación

Descrizione: El objeto del contrato es la asistencia y soporte a los usuarios de los servicios y sistemas de información del Departamento, tanto en los SSCC como en las RRPP e incluso ciudadanos usuarios de la sede electrónica del MAUC y carpeta ciudadana, gestionando las peticiones, incidencias y consultas reportadas por los mismos al Centro de Atención a Usuarios, de acuerdo con las condiciones establecidas en el Pliego de Prescripciones Técnicas

Identificativo della procedura: dd3669e3-c83b-482c-94d2-c39b965c6840

Avviso o bando precedente: ba99ef2a-4130-4b6e-bc31-acc304320920-01

Identificativo interno: 2026000014

Tipo di procedura: Aperta

La procedura è accelerata: no

2.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 72500000 Servizi informatici

2.1.2. Luogo di esecuzione

Suddivisione del paese (NUTS): Madrid (ES300)

Paese: Spagna

2.1.3. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 7 864 767,00 EUR

2.1.4. Informazioni generali

Base giuridica:

Direttiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivi di esclusione

Fonti dei motivi di esclusione: Avviso

Corruzione: Sin perjuicio de los demás motivos de exclusión establecidos en la LCSP

5. Lotto

5.1. Lotto: LOT-0000

Titolo: Servizio di assistenza y soporte a usuarios de los sistemas de información y comunicaciones del Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación

Descrizione: El objeto del contrato es la asistencia y soporte a los usuarios de los servicios y sistemas de información del Departamento, tanto en los SSCC como en las RRPP e incluso ciudadanos usuarios de la sede electrónica del MAUC y carpeta ciudadana, gestionando las peticiones, incidencias y consultas reportadas por los mismos al Centro de Atención a Usuarios, de acuerdo con las condiciones establecidas en el Pliego de Prescripciones Técnicas

Identificativo interno: 2026000014

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 72500000 Servizi informatici

5.1.2. Luogo di esecuzione

Suddivisione del paese (NUTS): Madrid (ES300)

Paese: Spagna

5.1.3. Durata stimata

Durata: 24 Mesi

5.1.6. Informazioni generali

Partecipazione riservata:

La partecipazione non è riservata.

Progetto di appalto non finanziato con fondi UE

L'appalto è soggetto all'accordo sugli appalti pubblici (AAP): no

5.1.9. Criteri di selezione

Fonti dei criteri di selezione: Avviso

Criterio: Fatturato annuo generale

Descrizione del criterio di selezione: Cifra anual de negocio

Criterio: Referenze su servizi specifici

Descrizione del criterio di selezione: Trabajos realizados

Criterio: Titoli di studio e qualifiche professionali pertinenti

Descrizione del criterio di selezione: Medidas de gestión medioambiental

Criterio: Certificati rilasciati da istituti di controllo della qualità

Descrizione del criterio di selezione: Certificados de control de calidad expedidos por los institutos o servicios oficiales

5.1.10. Criteri di aggiudicazione

Criterio:

Tipo: Qualità

Descrizione: ANS del servizio adicionales.

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 2

Criterio:

Tipo: Qualità

Descrizione: Cursos de formación para equipo.

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 2

Criterio:

Tipo: Qualità

Descrizione: Experiencia mínima de los perfiles del servicio.

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 4

Criterio:

Tipo: Qualità

Descrizione: Formación y certificaciones adicionales de los perfiles del servicio.

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 3

Criterio:

Tipo: Qualità

Descrizione: Número de recursos por perfil.

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 20

Criterio:

Tipo: Prezzo

Descrizione: Precio bajo demanda .

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 2

Criterio:

Tipo: Prezzo

Descrizione: Precio linea base.

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 18

Criterio:

Tipo: Qualità

Descrizione: Descripción general del servicio.

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 15

Criterio:

Tipo: Qualità

Descrizione: Plan de calidad.

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 5

Criterio:

Tipo: Qualità

Descrizione: Plan de contingencia .

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 5

Criterio:

Tipo: Qualità

Descrizione: Plan de devolución del servicio.

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 4

Criterio:

Tipo: Qualità

Descrizione: Plan de gestión del conocimiento .

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 5

Criterio:

Tipo: Qualità

Descrizione: Plan de implantación y ejecución del servicio .

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 15

5.1.11. Documenti di gara

Indirizzo dei documenti di gara: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=QRSoQCXp8F1VYjgxA4nMUw%3D%3D

5.1.12. Condizioni di appalto

Modalità di presentazione:

Presentazione elettronica delle offerte: Obbligatoria

Indirizzo per la presentazione: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=QRSoQCXp8F1VYjgxA4nMUw%3D%3D

Lingue in cui possono essere presentate le offerte o le domande di partecipazione: spagnolo

Catalogo elettronico: Non consentita

Termine per il ricevimento delle offerte: 26/06/2026 23:59:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Durata durante la quale l'offerta deve rimanere valida: 3 Mesi

Informazioni sull'apertura pubblica delle offerte:

Data di apertura: 02/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Condizioni contrattuali:

L'esecuzione dell'appalto deve avvenire nel contesto di programmi di lavoro protetti: No

Condizioni relative all'esecuzione dell'appalto: En los términos establecidos en el apartado 27 c) del PCAP.

Fatturazione elettronica: Consentita

Si farà ricorso all'ordinazione elettronica: no

Sarà utilizzato il pagamento elettronico: no

5.1.15. Tecniche

Accordo quadro:

Nessun accordo quadro

Informazioni sul sistema dinamico di acquisizione:

Nessun sistema dinamico di acquisizione

5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi

Organizzazione competente per i ricorsi: Junta de Contratación del Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación - Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales

Informazioni sui termini per il riesame: De acuerdo con la legislación vigente

8. Organizzazioni

8.1. ORG-0001

Nome ufficiale: Junta de Contratación del Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación

Numero di registrazione: 10000120064421

Numero di registrazione: S2812001B

Località: Madrid

Codice postale: 28071

Suddivisione del paese (NUTS): Madrid (ES300)

Paese: Spagna

Referente: Junta de Contratación del Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación

E-mail: dgse.juntadecontrata@maec.es

Telefono: 913799292

Profilo del committente: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=Ry8%2F2tKUmQwQK2TEfXGy%2BA%3D%3D>

Altri referenti:

Nome ufficiale: Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales

Località: Madrid

Codice postale: 28020

Suddivisione del paese (NUTS): Madrid (ES300)

Paese: Spagna

Ruoli di questa organizzazione:

Committente

Organizzazione competente per i ricorsi

Informazioni sull'avviso

Identificativo/versione dell'avviso: 579bb03f-c0c2-480f-9160-68fc954a6a82 - 01

Tipo di formulario: Gara

Tipo di avviso: Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Sottotipo di avviso: 16

Data di trasmissione dell'avviso: 11/06/2026 13:11:30 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Lingue in cui il presente avviso è ufficialmente disponibile: spagnolo

Numero di pubblicazione dell'avviso: 405653-2026

Numero dell'edizione della GU S: 112/2026

Data di pubblicazione: 12/06/2026