

501418-2026 - Mededinging

Spanje – Systeemondersteuningsdiensten – 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

Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling
Diensten

1. Koper

1.1. Koper

Officiële naam: Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana

E-mail: sg.contratacion-ag@mivau.gob.es

Rechtsvorm van de koper: Centrale overheidsinstantie

Activiteit van de aanbestedende dienst: Algemene overheidsdiensten

2. Procedure

2.1. Procedure

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

Beschrijving: 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.

Identificatiecode van de procedure: 223baf36-94be-4cdc-84a4-3f2292e028ed

Eerdere aankondiging: b401c557-6429-480c-aab6-8e27c9f51c39-01

Interne identificatiecode: 2601CTRDT001

Type procedure: Openbaar

De procedure wordt versneld: neen

2.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 72253200 Systeemondersteuningsdiensten

2.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): A Coruña (ES111)

Land: Spanje

2.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Lugo (ES112)

Land: Spanje

2.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Ourense (ES113)
Land: Spanje

2.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Pontevedra (ES114)
Land: Spanje

2.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Asturias (ES120)
Land: Spanje

2.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Cantabria (ES130)
Land: Spanje

2.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Araba/Álava (ES211)
Land: Spanje

2.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Gipuzkoa (ES212)
Land: Spanje

2.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Bizkaia (ES213)
Land: Spanje

2.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Navarra (ES220)
Land: Spanje

2.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): La Rioja (ES230)
Land: Spanje

2.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Huesca (ES241)
Land: Spanje

2.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Teruel (ES242)
Land: Spanje

2.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Zaragoza (ES243)
Land: Spanje

2.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Madrid (ES300)
Land: Spanje

2.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Ávila (ES411)
Land: Spanje

- 2.1.2. Plaats van uitvoering**
Onderverdeling land (NUTS): Burgos (ES412)
Land: Spanje
- 2.1.2. Plaats van uitvoering**
Onderverdeling land (NUTS): León (ES413)
Land: Spanje
- 2.1.2. Plaats van uitvoering**
Onderverdeling land (NUTS): Palencia (ES414)
Land: Spanje
- 2.1.2. Plaats van uitvoering**
Onderverdeling land (NUTS): Salamanca (ES415)
Land: Spanje
- 2.1.2. Plaats van uitvoering**
Onderverdeling land (NUTS): Segovia (ES416)
Land: Spanje
- 2.1.2. Plaats van uitvoering**
Onderverdeling land (NUTS): Soria (ES417)
Land: Spanje
- 2.1.2. Plaats van uitvoering**
Onderverdeling land (NUTS): Valladolid (ES418)
Land: Spanje
- 2.1.2. Plaats van uitvoering**
Onderverdeling land (NUTS): Zamora (ES419)
Land: Spanje
- 2.1.2. Plaats van uitvoering**
Onderverdeling land (NUTS): Albacete (ES421)
Land: Spanje
- 2.1.2. Plaats van uitvoering**
Onderverdeling land (NUTS): Ciudad Real (ES422)
Land: Spanje
- 2.1.2. Plaats van uitvoering**
Onderverdeling land (NUTS): Cuenca (ES423)
Land: Spanje
- 2.1.2. Plaats van uitvoering**
Onderverdeling land (NUTS): Guadalajara (ES424)
Land: Spanje
- 2.1.2. Plaats van uitvoering**
Onderverdeling land (NUTS): Toledo (ES425)
Land: Spanje
- 2.1.2. Plaats van uitvoering**
Onderverdeling land (NUTS): Badajoz (ES431)
Land: Spanje

- 2.1.2. Plaats van uitvoering**
Onderverdeling land (NUTS): Cáceres (ES432)
Land: Spanje
- 2.1.2. Plaats van uitvoering**
Onderverdeling land (NUTS): Barcelona (ES511)
Land: Spanje
- 2.1.2. Plaats van uitvoering**
Onderverdeling land (NUTS): Girona (ES512)
Land: Spanje
- 2.1.2. Plaats van uitvoering**
Onderverdeling land (NUTS): Lleida (ES513)
Land: Spanje
- 2.1.2. Plaats van uitvoering**
Onderverdeling land (NUTS): Tarragona (ES514)
Land: Spanje
- 2.1.2. Plaats van uitvoering**
Onderverdeling land (NUTS): Alicante / Alacant (ES521)
Land: Spanje
- 2.1.2. Plaats van uitvoering**
Onderverdeling land (NUTS): Castellón / Castelló (ES522)
Land: Spanje
- 2.1.2. Plaats van uitvoering**
Onderverdeling land (NUTS): Valencia / València (ES523)
Land: Spanje
- 2.1.2. Plaats van uitvoering**
Onderverdeling land (NUTS): Eivissa y Formentera (ES531)
Land: Spanje
- 2.1.2. Plaats van uitvoering**
Onderverdeling land (NUTS): Mallorca (ES532)
Land: Spanje
- 2.1.2. Plaats van uitvoering**
Onderverdeling land (NUTS): Menorca (ES533)
Land: Spanje
- 2.1.2. Plaats van uitvoering**
Onderverdeling land (NUTS): Almería (ES611)
Land: Spanje
- 2.1.2. Plaats van uitvoering**
Onderverdeling land (NUTS): Cádiz (ES612)
Land: Spanje
- 2.1.2. Plaats van uitvoering**
Onderverdeling land (NUTS): Córdoba (ES613)

Land: Spanje

2.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Granada (ES614)

Land: Spanje

2.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Huelva (ES615)

Land: Spanje

2.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Jaén (ES616)

Land: Spanje

2.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Málaga (ES617)

Land: Spanje

2.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Sevilla (ES618)

Land: Spanje

2.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Murcia (ES620)

Land: Spanje

2.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Ceuta (ES630)

Land: Spanje

2.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Melilla (ES640)

Land: Spanje

2.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): El Hierro (ES703)

Land: Spanje

2.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Fuerteventura (ES704)

Land: Spanje

2.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Gran Canaria (ES705)

Land: Spanje

2.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): La Gomera (ES706)

Land: Spanje

2.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): La Palma (ES707)

Land: Spanje

2.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Lanzarote (ES708)

Land: Spanje

2.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Tenerife (ES709)

Land: Spanje

2.1.3. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 1 125 266,61 EUR

2.1.4. Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

2.1.6. Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden: Aankondiging

Niet-nakoming van verplichtingen op het gebied van arbeidsrecht: La empresa adjudicataria debe cumplir con la legislación en materia laboral

5. Perceel

5.1. Perceel: LOT-0000

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

Beschrijving: 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.

Interne identificatiecode: 2601CTRDT001

5.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 72253200 Systeemondersteuningsdiensten

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): A Coruña (ES111)

Land: Spanje

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Lugo (ES112)

Land: Spanje

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Ourense (ES113)

Land: Spanje

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Pontevedra (ES114)

Land: Spanje

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Asturias (ES120)

Land: Spanje

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Cantabria (ES130)

Land: Spanje

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Araba/Álava (ES211)

Land: Spanje

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Gipuzkoa (ES212)

Land: Spanje

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Bizkaia (ES213)

Land: Spanje

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Navarra (ES220)

Land: Spanje

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): La Rioja (ES230)

Land: Spanje

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Huesca (ES241)

Land: Spanje

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Teruel (ES242)

Land: Spanje

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Zaragoza (ES243)

Land: Spanje

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanje

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Ávila (ES411)

Land: Spanje

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Burgos (ES412)

Land: Spanje

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): León (ES413)
Land: Spanje

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Palencia (ES414)
Land: Spanje

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Salamanca (ES415)
Land: Spanje

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Segovia (ES416)
Land: Spanje

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Soria (ES417)
Land: Spanje

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Valladolid (ES418)
Land: Spanje

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Zamora (ES419)
Land: Spanje

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Albacete (ES421)
Land: Spanje

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Ciudad Real (ES422)
Land: Spanje

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Cuenca (ES423)
Land: Spanje

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Guadalajara (ES424)
Land: Spanje

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Toledo (ES425)
Land: Spanje

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Badajoz (ES431)
Land: Spanje

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Cáceres (ES432)
Land: Spanje

- 5.1.2. Plaats van uitvoering**
Onderverdeling land (NUTS): Barcelona (ES511)
Land: Spanje
- 5.1.2. Plaats van uitvoering**
Onderverdeling land (NUTS): Girona (ES512)
Land: Spanje
- 5.1.2. Plaats van uitvoering**
Onderverdeling land (NUTS): Lleida (ES513)
Land: Spanje
- 5.1.2. Plaats van uitvoering**
Onderverdeling land (NUTS): Tarragona (ES514)
Land: Spanje
- 5.1.2. Plaats van uitvoering**
Onderverdeling land (NUTS): Alicante / Alacant (ES521)
Land: Spanje
- 5.1.2. Plaats van uitvoering**
Onderverdeling land (NUTS): Castellón / Castelló (ES522)
Land: Spanje
- 5.1.2. Plaats van uitvoering**
Onderverdeling land (NUTS): Valencia / València (ES523)
Land: Spanje
- 5.1.2. Plaats van uitvoering**
Onderverdeling land (NUTS): Eivissa y Formentera (ES531)
Land: Spanje
- 5.1.2. Plaats van uitvoering**
Onderverdeling land (NUTS): Mallorca (ES532)
Land: Spanje
- 5.1.2. Plaats van uitvoering**
Onderverdeling land (NUTS): Menorca (ES533)
Land: Spanje
- 5.1.2. Plaats van uitvoering**
Onderverdeling land (NUTS): Almería (ES611)
Land: Spanje
- 5.1.2. Plaats van uitvoering**
Onderverdeling land (NUTS): Cádiz (ES612)
Land: Spanje
- 5.1.2. Plaats van uitvoering**
Onderverdeling land (NUTS): Córdoba (ES613)
Land: Spanje
- 5.1.2. Plaats van uitvoering**
Onderverdeling land (NUTS): Granada (ES614)
Land: Spanje

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Huelva (ES615)

Land: Spanje

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Jaén (ES616)

Land: Spanje

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Málaga (ES617)

Land: Spanje

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Sevilla (ES618)

Land: Spanje

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Murcia (ES620)

Land: Spanje

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Ceuta (ES630)

Land: Spanje

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Melilla (ES640)

Land: Spanje

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): El Hierro (ES703)

Land: Spanje

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Fuerteventura (ES704)

Land: Spanje

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Gran Canaria (ES705)

Land: Spanje

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): La Gomera (ES706)

Land: Spanje

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): La Palma (ES707)

Land: Spanje

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Lanzarote (ES708)

Land: Spanje

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Tenerife (ES709)

Land: Spanje

5.1.3. Geraamde duur

Looptijd: 25 Maanden

5.1.4. Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 1

Overige informatie over verlengingen: Se prevé por un plazo de 12 meses

5.1.6. Algemene informatie

Voorbehouden deelname:

Deelname is niet voorbehouden.

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA): neen

5.1.9. Selectiecriteria

Bronnen van selectiecriteria: Aankondiging

Criterium: Algemene jaarlijkse omzet

Beschrijving van het selectie criterium: Cifra anual de negocio

Criterium: Referenties voor gespecificeerde diensten

Beschrijving van het selectie criterium: Trabajos realizados

Criterium: Andere economische of financiële eisen

Beschrijving van het selectie criterium: Empleados - 8

5.1.10. Gunningscriteria

Criterium:

Type: Prijs

Beschrijving: Precio.

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 51

Criterium:

Type: Kwaliteit

Beschrijving: Oferta Técnica.

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 49

5.1.11. Aanbestedingsstukken

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

5.1.12. Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=Sq%2BUoYdU6iqb7rCcv76BA%3D%3D

Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend: Spaans

Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen: 21/08/2026 18:00:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Duur waarin de aanbidding geldig moet blijven: 6 Maanden

Informatie over de openbare opening:

Openingsdatum: 08/09/2026 11:00:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Plaats: Telemático

Voorwaarden van het contract:

De uitvoering van de opdracht moet plaatsvinden binnen het kader van programma's voor maatwerkbedrijven: Neen

Voorwaarden met betrekking tot de uitvoering van de opdracht: 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..

Elektronische facturering: Toegestaan

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing: ja

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling: ja

5.1.15. Technieken**Raamovereenkomst:**

Geen raamovereenkomst

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

5.1.16. Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures: Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Informatie over de termijnen voor beroep: 15 días hábiles a contar desde el día siguiente a partir del día siguiente al de su publicación en el perfil de contratante

8. Organisaties**8.1. ORG-0001**

Officiële naam: Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana

Registratienummer: 11674120211172

Registratienummer: S2801506C

Stad: Madrid

Postcode: 28046

Onderverdeling land (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanje

Contactpunt: Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana

E-mail: sg.contratacion-ag@mivau.gob.es

Telefoon: 913286491

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

Andere contactpunten:

Officiële naam: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Stad: Madrid

Postcode: 28020

Onderverdeling land (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanje

E-mail: tribunal_recursos.contratos@minhap.es

Rollen van deze organisatie:
Koper
Organisatie voor beroepsprocedures

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: 971ccfe5-1162-40f5-aefb-5dc5f1f3c3d2 - 01
Type formulier: Mededinging
Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling
Subtype aankondiging: 16
Verzenddatum van de aankondiging: 17/07/2026 11:15:56 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd,
Midden-Europese zomertijd
Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Spaans
Publicatienummer aankondiging: 501418-2026
Nummer uitgave PB S: 137/2026
Datum van bekendmaking: 20/07/2026