

405653-2026 - Concurso

Espanha – Serviços relacionados com a informática – 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

Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Serviços

1. Adquirente

1.1. Adquirente

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

Correio eletrónico: dgse.juntadecontrata@maec.es

Forma jurídica do adquirente: Autoridade da administração central

Atividade da autoridade adjudicante: Serviços públicos das administrações públicas

2. Procedimento

2.1. Procedimento

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

Descrição: 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

Identificador do procedimento: dd3669e3-c83b-482c-94d2-c39b965c6840

Anúncio anterior: ba99ef2a-4130-4b6e-bc31-acc304320920-01

Identificador interno: 2026000014

Tipo de procedimento: Aberto

O procedimento é acelerado: não

2.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 72500000 Serviços relacionados com a informática

2.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Madrid (ES300)

País: Espanha

2.1.3. Valor

Valor estimado, sem IVA: 7 864 767,00 EUR

2.1.4. Informações gerais

Base jurídica:

Diretiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivos de exclusão

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

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

Descrição: 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

Identificador interno: 2026000014

5.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 72500000 Serviços relacionados com a informática

5.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Madrid (ES300)

País: Espanha

5.1.3. Duração estimada

Duração: 24 Meses

5.1.6. Informações gerais

Participação reservada:

A participação não está reservada.

Projeto de contratação pública não financiado por fundos da UE

O concurso é abrangido pelo Acordo sobre Contratos Públicos (ACP): não

5.1.9. Critérios de seleção

Fontes dos critérios de seleção: Anúncio

Critério: Faturamento geral anual

Descrição do critério de seleção: Cifra anual de negocio

Critério: Referências sobre serviços especificados

Descrição do critério de seleção: Trabajos realizados

Critério: Qualificações educacionais e profissionais relevantes

Descrição do critério de seleção: Medidas de gestión medioambiental

Critério: Certificados por institutos de controle de qualidade

Descrição do critério de seleção: Certificados de control de calidad expedidos por los institutos o servicios oficiales

5.1.10. Critérios de adjudicação

Critério:

Tipo: Qualidade

Descrição: ANS del servicio adicionales.

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 2

Critério:

Tipo: Qualidade

Descrição: Cursos de formación para equipo.

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 2

Critério:

Tipo: Qualidade

Descrição: Experiencia mínima de los perfiles del servicio.

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 4

Critério:

Tipo: Qualidade

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

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 3

Critério:

Tipo: Qualidade

Descrição: Número de recursos por perfil.

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 20

Critério:

Tipo: Preço

Descrição: Precio bajo demanda .

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 2

Critério:

Tipo: Preço

Descrição: Precio linea base.

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 18

Critério:

Tipo: Qualidade

Descrição: Descripción general del servicio.

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 15

Critério:

Tipo: Qualidade

Descrição: Plan de calidad.

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 5

Critério:

Tipo: Qualidade

Descrição: Plan de contingencia .

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 5

Critério:

Tipo: Qualidade

Descrição: Plan de devolución del servicio.

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 4

Critério:

Tipo: Qualidade

Descrição: Plan de gestión del conocimiento .

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 5

Critério:

Tipo: Qualidade

Descrição: Plan de implantación y ejecución del servicio .

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 15

5.1.11. Documentos do concurso

Endereço dos documentos do concurso: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=QRSoQCXp8F1VYjgxA4nMUw%3D%3D

5.1.12. Condições do concurso

Condições de apresentação:

Apresentação por via eletrónica: Necessário

Endereço para apresentação: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=QRSoQCXp8F1VYjgxA4nMUw%3D%3D

Línguas em que podem ser apresentadas as propostas ou pedidos de participação: espanhol

Catálogo eletrónico: Não autorizado

Prazo para a receção das propostas: 26/06/2026 23:59:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Duração durante a qual a proposta deve permanecer válida: 3 Meses

Informações sobre a abertura pública:

Data de abertura: 02/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Condições do contrato:

A execução do contrato tem de ser efetuada no âmbito de programas de emprego protegido: Não

Condições relacionadas com a execução do contrato: En los términos establecidos en el apartado 27 c) del PCAP.

Faturação eletrónica: Permitido

Serão utilizadas encomendas eletrónicas: não

Será utilizado o pagamento eletrónico: não

5.1.15. Técnicas

Acordo-quadro:

Inexistência de acordo-quadro

Informações sobre o sistema de aquisição dinâmico:

Inexistência de sistema de aquisição dinâmico

5.1.16. Informações adicionais, mediação e recurso

Instância de recurso: Junta de Contratación del Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación - Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales

Informações sobre os prazos de recurso: De acuerdo con la legislación vigente

8. Organizações

8.1. ORG-0001

Nome oficial: Junta de Contratación del Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación
Número de registo: 10000120064421
Número de registo: S2812001B
Cidade: Madrid
Código postal: 28071
Subdivisão do país (NUTS): Madrid (ES300)
País: Espanha
Ponto de contacto: Junta de Contratación del Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación
Correio eletrónico: dgse.juntadecontrata@maec.es
Telefone: 913799292
Perfil do adquirente: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=Ry8%2F2tKUmQwQK2TEfXGy%2BA%3D%3D>
Outros pontos de contacto:
Nome oficial: Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales
Cidade: Madrid
Código postal: 28020
Subdivisão do país (NUTS): Madrid (ES300)
País: Espanha
Funções desta organização:
Adquirente
Instância de recurso

Informações sobre o anúncio

Identificador/versão do anúncio: 579bb03f-c0c2-480f-9160-68fc954a6a82 - 01
Tipo de formulário: Concurso
Tipo de anúncio: Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal
Subtipo de anúncio: 16
Data de envio do anúncio: 11/06/2026 13:11:30 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central
Línguas em que o presente anúncio está oficialmente disponível: espanhol
Número de publicação do anúncio: 405653-2026
N.º de edição do JO S: 112/2026
Data de publicação: 12/06/2026