

373506-2026 - Състезателна процедура

Испания – Услуги по поддържане на софтуер на информационните технологии – Servicio automatizado de llamadas a través de un agente virtual (voicebot) para Mutua Balear

OJ S 103/2026 01/06/2026

Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим

Услуги

1. Купувач

1.1. Купувач

Официално наименование: Dirección Gerencia de Mutua Balear, Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social Nº 183

Електронна поща: contratacion@mutuabalear.es

Правна категория на купувача: Публичноправна организация, контролирана от орган на централната власт

Дейност на възлагащия орган: Услуги по общофункционално управление на държавата

2. Процедура

2.1. Процедура

Заглавие: Servicio automatizado de llamadas a través de un agente virtual (voicebot) para Mutua Balear

Описание: El contrato tiene por objeto un Servicio automatizado de llamadas a través de un agente virtual (voicebot), para Mutua Balear, Mutua colaboradora con la Seguridad Social número 183, de conformidad con las especificaciones contenidas en el presente Pliego de prescripciones técnicas.

Идентификатор на процедурата: 7e5d6712-ed2d-49f9-8682-62e79a10d08f

Вътрешен идентификатор: 2026-SES-049

Вид процедура: Открита

Процедурата се ускорява: не

2.1.1. Цел

Естество на поръчката: Услуги

Основна класификация (cprv): 72267100 Услуги по поддържане на софтуер на информационните технологии

2.1.2. Място на изпълнение

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Mallorca (ES532)

Държава: Испания

2.1.3. Стойност

Прогнозна стойност, без да се включва ДДС: 266 580,00 EUR

2.1.4. Обща информация

Правно основание:

Директива 2014/24/ЕС

2.1.6. Основания за изключване

Източници на основанията за изключване: Уведомление

Нарушение на задължения в областта на социалното право: Además, serán motivos de exclusión los que se hayan podido citar en los pliegos

5. Обособена позиция

5.1. Обособена позиция: LOT-0000

Заглавие: Servicio automatizado de llamadas a través de un agente virtual (voicebot) para Mutua Balear

Описание: El contrato tiene por objeto un Servicio automatizado de llamadas a través de un agente virtual (voicebot), para Mutua Balear, Mutua colaboradora con la Seguridad Social número 183, de conformidad con las especificaciones contenidas en el presente Pliego de prescripciones técnicas.

Вътрешен идентификатор: 2026-SES-049

5.1.1. Цел

Естество на поръчката: Услуги

Основна класификация (cpv): 72267100 Услуги по поддържане на софтуер на информационните технологии

5.1.2. Място на изпълнение

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Mallorca (ES532)

Държава: Испания

5.1.3. Очаквана продължителност

Срок: 1 Година

5.1.4. Подновяване

Максимален брой подновявания: 2

Друга информация за подновявания: Posibilidad de realizar dos prórrogas de una anualidad cada una de ellas

5.1.6. Обща информация

Запазено участие:

Участието не е запазено.

Проект за възлагане на обществена поръчка, който не е финансиран със средства от ЕС
Поръчката попада в приложното поле на Споразумението за държавните поръчки (СДП)
: не

5.1.7. Стратегически обществени поръчки

Цел на стратегическите обществени поръчки: Няма стратегическа обществена поръчка

Подход за намаляване на въздействието върху околната среда: Друго

Социална цел, чието постигане се насърчава: Друго

5.1.9. Критерии за подбор

Източници на критерии за избор: Уведомление

Критерий: Професионална застраховка за индемнизация на риска

Описание на критерия за подбор: Seguro de indemnización

Критерий: Общ годишен оборот

Описание на критерия за подбор: Cifra anual de negocio

Критерий: Референции за определени услуги

Описание на критерия за подбор: Trabajos realizados

Критерий: Сертификати от институти за контрол на качеството

Описание на критерия за подбор: Certificados de control de calidad expedidos por los institutos o servicios oficiales

5.1.10. Критерии за възлагане

Критерий:

Вид: Цена

Описание: Oferta económica.

Категория на критерия за възлагане с тегло: Тегло (точки, точна величина)

Число, свързано с критерия за възлагане: 50

Критерий:

Вид: Качество

Описание: Plazo de implantación.

Категория на критерия за възлагане с тегло: Тегло (точки, точна величина)

Число, свързано с критерия за възлагане: 10

Критерий:

Вид: Качество

Описание: Calidad y alcance integral de la solución tecnológica propuesta.

Категория на критерия за възлагане с тегло: Тегло (точки, точна величина)

Число, свързано с критерия за възлагане: 10

Критерий:

Вид: Качество

Описание: Competencia y trayectoria del equipo humano asignado.

Категория на критерия за възлагане с тегло: Тегло (точки, точна величина)

Число, свързано с критерия за възлагане: 20

Критерий:

Вид: Качество

Описание: Estrategia de ejecución y planificación del despliegue.

Категория на критерия за възлагане с тегло: Тегло (точки, точна величина)

Число, свързано с критерия за възлагане: 10

5.1.11. Документация за възлагане на обществена поръчка

Адрес на документацията за обществената поръчка: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=buqLBhLJ6zjXOjazN1Dw9Q%3D%3D

5.1.12. Условия за възлагане на обществена поръчка

Условия за подаване:

Електронно подаване: Задължително

Адрес за подаване: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=buqLBhLJ6zjXOjazN1Dw9Q%3D%3D

Езици, на които могат да се подават оферти или заявления за участие: испански

Електронен каталог: Забранено

Краен срок за получаване на оферти: 03/06/2026 23:59:00 (UTC+02:00)

източноевропейско време, централноевропейско лятно време

Продължителност, през която офертата трябва да остане валидна: 3 Години

Информация за обществената поръчка:

Дата на отваряне: 27/07/2026 09:00:00 (UTC+02:00) източноевропейско време, централноевропейско лятно време

Място: Mutua Balear

Условия на договора:

Изпълнението на договора трябва да се извършва в рамките на програми за създаване на защитени работни места: Не

Електронно фактуриране: Разрешено

Ще се използва електронно поръчване: не

Ще се използва електронно плащане: да

5.1.15. Техники**Рамково споразумение:**

Няма рамково споразумение

Информация за динамичната система за покупки:

Няма динамична система за покупки

5.1.16. Допълнителна информация, медиация и преразглеждане (обжалване)

Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването): Dirección Gerencia de Mutua Balear, Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social Nº 183 - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Информация за крайните срокове за преразглеждане: hasta 2026-09-08+02:00

Организация, предоставяща повече информация за процедурите за преглед (обжалване) : Dirección Gerencia de Mutua Balear, Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social Nº 183 - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

8. Организации**8.1. ORG-0001**

Официално наименование: Dirección Gerencia de Mutua Balear, Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social Nº 183

Регистрационен номер: 50301410053461

Регистрационен номер: G07046196

Град: Palma

Пощенски код: 07009

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Menorca (ES533)

Държава: Испания

Звено за контакт: Dirección Gerencia de Mutua Balear, Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social Nº 183

Електронна поща: contratacion@mutuabalear.es

Телефон: +034 971213423

Факс: +034 971727060

Интернет адрес: <http://www.mutuabalear.es>

Профил на купувача: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=N3CmR6VZsSMQK2TEfXGy%2BA%3D%3D>

Други звена за контакт:

Официално наименование: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Град: Madrid

Пощенски код: 28020

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Madrid (ES300)

Държава: Испания

Електронна поща: tribunal_recursos.contratos@hacienda.gob.es

Телефон: +034 913491451

Факс: +034 913491441

Интернет адрес: <https://hacienda.gob.es>

Други звена за контакт:

Официално наименование: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Град: Madrid

Пощенски код: 28020

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Madrid (ES300)

Държава: Испания

Електронна поща: tribunal_recursos.contratos@hacienda.gob.es

Телефон: +034 913491451

Факс: +034 913491441

Интернет адрес: <https://hacienda.gob.es>

Роли на тази организация:

Купувач

Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването)

Организация, предоставяща повече информация за процедурите за преглед (обжалване)

Информация за обявлението

Идентификатор/версия на обявлението: 03492be7-7006-4d40-8607-8373c6518c18 - 01

Вид на формуляра: Състезателна процедура

Вид обявление: Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим

Подвид на обявлението: 16

Дата на изпращане на известието: 28/05/2026 22:22:38 (UTC+02:00) източноевропейско време, централноевропейско лятно време

Езици, на които настоящото известие е официално достъпно: испански

Номер на публикуване на обявлението: 373506-2026

Номер на броя на ОВ S: 103/2026

Дата на публикуване: 01/06/2026