

373506-2026 - Konkurrencevilkår

Spanien – Vedligeholdelse af programmel til informationsteknologi – Servicio automatizado de llamadas a través de un agente virtual (voicebot) para Mutua Balear

OJ S 103/2026 01/06/2026

Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen

Tjenesteydelser

1. Køber

1.1. Køber

Officielt navn: Dirección Gerencia de Mutua Balear, Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social N° 183

E-mail: contratacion@mutuabalear.es

Køberens retlige status: Offentligretligt organ, der styres af en central regeringsmyndighed

Den ordregivende myndigheds aktivitet: Generelle offentlige tjenesteydelser

2. Procedure

2.1. Procedure

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

Beskrivelse: 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.

Identifikator for proceduren: 7e5d6712-ed2d-49f9-8682-62e79a10d08f

Intern ID: 2026-SES-049

Udbudsprocedure: Offentligt udbud

Proceduren er en hasteprocedure: nej

2.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser

Primær klassifikation (cpv): 72267100 Vedligeholdelse af programmel til informationsteknologi

2.1.2. Udførelsessted

Landsdel (NUTS): Mallorca (ES532)

Land: Spanien

2.1.3. Værdi

Anslået værdi eksklusiv moms: 266 580,00 EUR

2.1.4. Generelle oplysninger

Retsgrundlag:

Direktiv 2014/24/EU

2.1.6. Udelukkelsesgrunde

Kilder til grundlag for udelukkelse: Bekendtgørelse

Tilsidesættelse af forpligtelser på sociallovgivningsområdet: Además, serán motivos de exclusión los que se hayan podido citar en los pliegos

5. Delkontrakt

5.1. Delkontrakt: LOT-0000

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

Beskrivelse: 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.

Intern ID: 2026-SES-049

5.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser

Primær klassifikation (cpv): 72267100 Vedligeholdelse af programmel til informationsteknologi

5.1.2. Udførelsessted

Landsdel (NUTS): Mallorca (ES532)

Land: Spanien

5.1.3. Anslået varighed

Varighed: 1 År

5.1.4. Fornyelse

Højeste antal fornyelser: 2

Yderligere oplysninger om fornyelser: Posibilidad de realizar dos prórrogas de una anualidad cada una de ellas

5.1.6. Generelle oplysninger

Reserveret deltagelse:

Deltagelse uden forbehold.

Indkøbsprojekt, der ikke finansieres med EU-midler

Udbuddet er omfattet af aftalen om offentlige udbud (GPA): nej

5.1.7. Strategiske udbud

Formålet med strategiske udbud: Ingen strategiske udbud

Tilgang til reduktion af miljøpåvirkninger: Andet

Socialt mål, som fremmes: Andet

5.1.9. Udvælgelseskriterier

Kilder til udvælgelseskriterier: Bekendtgørelse

Kriterium: Professionel risikoansvarsforsikring

Beskrivelse af udvælgelseskriterium: Seguro de indemnización

Kriterium: Generel årlig omsætning

Beskrivelse af udvælgelseskriterium: Cifra anual de negocio

Kriterium: Referencer på specificerede tjenester

Beskrivelse af udvælgelseskriterium: Trabajos realizados

Kriterium: Certifikater fra kvalitetskontrolinstitutter

Beskrivelse af udvælgelseskriterium: Certificados de control de calidad expedidos por los institutos o servicios oficiales

5.1.10. Tildelingskriterier

Kriterium:

Type: Pris

Beskrivelse: Oferta económica.

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (pointantal, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 50

Kriterium:

Type: Kvalitet

Beskrivelse: Plazo de implantación.

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (pointantal, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 10

Kriterium:

Type: Kvalitet

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

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (pointantal, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 10

Kriterium:

Type: Kvalitet

Beskrivelse: Competencia y trayectoria del equipo humano asignado.

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (pointantal, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 20

Kriterium:

Type: Kvalitet

Beskrivelse: Estrategia de ejecución y planificación del despliegue.

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (pointantal, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 10

5.1.11. Tilbudsdokumenter

Adresse på udbudsdokumenterne: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=buqLBhLJ6zjXOjazN1Dw9Q%3D%3D

5.1.12. Tilbudsvilkår

Vilkår for indgivelse:

Elektronisk indgivelse: Påkrævet

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

Sprog, som tilbud og ansøgninger om deltagelse kan indgives på: spansk

Elektronisk katalog: Ikke tilladt

Frist for modtagelse af tilbud: 03/06/2026 23:59:00 (UTC+02:00) østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid

Varighed, hvor tilbuddet skal forblive gyldigt: 3 År

Oplysninger om offentlig iværksættelse:

Åbningsdato: 27/07/2026 09:00:00 (UTC+02:00) østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid

Sted: Mutua Balear

Betingelser for kontraktens udførelse:

Udførelsen af kontrakten skal ske inden for rammerne af programmer for beskyttet beskæftigelse: Nej

Elektronisk fakturering: Tilladt

Der vil blive anvendt elektronisk bestilling: nej

Der vil blive anvendt elektronisk betaling: ja

5.1.15. Teknikker

Rammeaftale:

Ingen rammeaftale

Oplysninger om det dynamiske indkøbssystem:

Intet dynamisk indkøbssystem

5.1.16. Yderligere oplysninger, mægling og gennemgang

Organisation med ansvar for klager: 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

Oplysninger om klagefrister: hasta 2026-09-08+02:00

Organisation, der leverer yderligere oplysninger om klageprocedurerne: 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. Organisationer

8.1. ORG-0001

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

Registreringsnummer: 50301410053461

Registreringsnummer: G07046196

By: Palma

Postnummer: 07009

Landsdel (NUTS): Menorca (ES533)

Land: Spanien

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

E-mail: contratacion@mutuabalear.es

Telefon: +034 971213423

Fax: +034 971727060

Internetadresse: <http://www.mutuabalear.es>

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

Andre kontaktpunkter:

Officielt navn: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

By: Madrid

Postnummer: 28020

Landsdel (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanien

E-mail: tribunal_recursos.contratos@hacienda.gob.es

Telefon: +034 913491451

Fax: +034 913491441

Internetadresse: <https://hacienda.gob.es>

Andre kontaktpunkter:

Officielt navn: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

By: Madrid

Postnummer: 28020

Landsdel (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanien

E-mail: tribunal_recursos.contratos@hacienda.gob.es

Telefon: +034 913491451

Fax: +034 913491441

Internetadresse: <https://hacienda.gob.es>

Denne organisations roller:

Køber

Organisation med ansvar for klager

Organisation, der leverer yderligere oplysninger om klageprocedurerne

Oplysninger om bekendtgørelsen

Bekendtgørelsens ID: 03492be7-7006-4d40-8607-8373c6518c18 - 01

Formulartype: Konkurrencevilkår

Bekendtgørelsestype: Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen

Bekendtgørelsesundertype: 16

Afsendelsesdato for bekendtgørelsen: 28/05/2026 22:22:38 (UTC+02:00) østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid

Bekendtgørelsens officielle sprog: spansk

Bekendtgørelsesnummer: 373506-2026

EUT-S-nummer: 103/2026

Offentliggørelsesdato: 01/06/2026