

375328-2026 - Wettbewerb

Spanien – Wartung von Informationstechnologiesoftware – Servicio automatizado de llamadas a través de un agente virtual (voicebot) para Mutua Balear

OJ S 104/2026 02/06/2026

**Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Dienstleistungen**

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

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

E-Mail: contratacion@mutuabalear.es

Rechtsform des Erwerbers: Von einer zentralen Regierungsbehörde kontrollierte Einrichtung des öffentlichen Rechts

Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Allgemeine öffentliche Verwaltung

2. Verfahren

2.1. Verfahren

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

Beschreibung: 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.

Kennung des Verfahrens: 7e5d6712-ed2d-49f9-8682-62e79a10d08f

Interne Kennung: 2026-SES-049

Verfahrensart: Offenes Verfahren

Das Verfahren wird beschleunigt: nein

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 72267100 Wartung von Informationstechnologiesoftware

2.1.2. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): Mallorca (ES532)

Land: Spanien

2.1.3. Wert

Geschätzter Wert ohne MwSt.: 266 580,00 EUR

2.1.4. Allgemeine Informationen

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/24/EU

2.1.6. Ausschlussgründe

Quellen der Ausschlussgründe: Bekanntmachung

Verstoß gegen sozialrechtliche Verpflichtungen: Además, serán motivos de exclusión los que se hayan podido citar en los pliegos

5. Los

5.1. Los: LOT-0000

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

Beschreibung: 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.

Interne Kennung: 2026-SES-049

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 72267100 Wartung von Informationstechnologiesoftware

5.1.2. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): Mallorca (ES532)

Land: Spanien

5.1.3. Geschätzte Dauer

Laufzeit: 1 Jahr

5.1.4. Verlängerung

Maximale Verlängerungen: 2

Weitere Informationen zur Verlängerung: Posibilidad de realizar dos prórrogas de una anualidad cada una de ellas

5.1.6. Allgemeine Informationen

Vorbehaltene Teilnahme:

Teilnahme ist nicht vorbehalten.

Auftragsvergabeprojekt nicht aus EU-Mitteln finanziert

Die Beschaffung fällt unter das Übereinkommen über das öffentliche Beschaffungswesen: nein

5.1.7. Strategische Auftragsvergabe

Ziel der strategischen Auftragsvergabe: Keine strategische Beschaffung

Konzept zur Verringerung der Umweltauswirkungen: Sonstiges

Gefördertes soziales Ziel: Sonstiges

5.1.9. Eignungskriterien

Quellen der Auswahlkriterien: Bekanntmachung

Kriterium: Berufliche Risikohaftpflichtversicherung

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Seguro de indemnización

Kriterium: Allgemeiner Jahresumsatz

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Cifra anual de negocio

Kriterium: Referenzen zu bestimmten Dienstleistungen

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Trabajos realizados

Kriterium: Zertifikate von Qualitätskontrollinstituten

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Certificados de control de calidad expedidos por los institutos o servicios oficiales

5.1.10. Zuschlagskriterien

Kriterium:

Art: Preis

Beschreibung: Oferta económica.

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Punkte, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 50

Kriterium:

Art: Qualität

Beschreibung: Plazo de implantación.

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Punkte, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 10

Kriterium:

Art: Qualität

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

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Punkte, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 10

Kriterium:

Art: Qualität

Beschreibung: Competencia y trayectoria del equipo humano asignado.

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Punkte, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 20

Kriterium:

Art: Qualität

Beschreibung: Estrategia de ejecución y planificación del despliegue.

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Punkte, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 10

5.1.11. Auftragsunterlagen

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

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Erforderlich

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

Sprachen, in denen Angebote oder Teilnahmeanträge eingereicht werden können: Spanisch

Elektronischer Katalog: Nicht zulässig

Frist für den Eingang der Angebote: 06/07/2026 23:59:00 (UTC+02:00) Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Dauer, während der das Angebot gültig bleiben muss: 3 Jahre

Informationen über die öffentliche Angebotsöffnung:

Eröffnungstermin: 27/07/2026 09:00:00 (UTC+02:00) Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Ort des Eröffnungstermins: Mutua Balear

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte

Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Elektronische Rechnungsstellung: Zulässig

Aufträge werden elektronisch erteilt: nein

Zahlungen werden elektronisch geleistet: ja

5.1.15. Techniken

Rahmenvereinbarung:

Keine Rahmenvereinbarung

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Kein dynamisches Beschaffungssystem

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Überprüfungsstelle: 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

Informationen über die Überprüfungsfristen: hasta 2026-09-08+02:00

Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt: 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. Organisationen

8.1. ORG-0001

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

Registrierungsnummer: 50301410053461

Registrierungsnummer: G07046196

Stadt: Palma

Postleitzahl: 07009

Land, Gliederung (NUTS): Menorca (ES533)

Land: Spanien

Kontaktperson: 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>

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

Sonstige Kontaktpersonen:

Offizielle Bezeichnung: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Stadt: Madrid

Postleitzahl: 28020

Land, Gliederung (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanien

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

Telefon: +034 913491451

Fax: +034 913491441

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

Sonstige Kontaktpersonen:

Offizielle Bezeichnung: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Stadt: Madrid

Postleitzahl: 28020

Land, Gliederung (NUTS): Madrid (ES300)
Land: Spanien
E-Mail: tribunal_recursos.contratos@hacienda.gob.es
Telefon: +034 913491451
Fax: +034 913491441
Internetadresse: <https://hacienda.gob.es>

Rollen dieser Organisation:

Beschaffer
Überprüfungsstelle
Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt

Informationen zur Bekanntmachung

Kennung/Fassung der Bekanntmachung: acb5d5b8-6708-4d3d-bbf1-1efd1b44e6e8 - 01
Formulartyp: Wettbewerb
Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Unterart der Bekanntmachung: 16
Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 01/06/2026 06:22:31 (UTC+02:00)
Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit
Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Spanisch
Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 375328-2026
ABl. S – Nummer der Ausgabe: 104/2026
Datum der Veröffentlichung: 02/06/2026