

377501-2026 - Competition

Spain – IT services: consulting, software development, Internet and support – Asistente Virtual de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid

OJ S 104/2026 02/06/2026

Contract or concession notice – standard regime

Services

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias del Ayuntamiento de Madrid

Email: agssyecontratacion@madrid.es

Legal type of the buyer: Local authority

Activity of the contracting authority: General public services

2. Procedure

2.1. Procedure

Title: Asistente Virtual de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid

Description: Prestación de los servicios profesionales necesarios para el diseño y desarrollo, puesta en servicio, mantenimiento y evolución tecnológica del Asistente Virtual que se integrará en el portal de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid, Decide Madrid. La solución deberá ofertarse en modo SaaS (Software como Servicio), de manera que el adjudicatario será responsable de la gestión y operación de todos los elementos de la solución ofertada, salvo aquellos elementos básicos que son parte de la infraestructura MultiCloud corporativa que el Ayuntamiento pondrá a disposición del adjudicatario (actualmente Google Cloud Platform, Microsoft Azure y Amazon AWS), descrita en el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPTP). En función del criterio de cada licitador, la solución podrá combinar diferentes técnicas de IA generativa y tradicional (no generativa), de manera que el comportamiento global se adapte de manera óptima a las necesidades y requisitos especificados en este documento. El objetivo fundamental del asistente es proporcionar la mejor respuesta posible a las consultas que las personas usuarias realicen sobre la plataforma Decide Madrid, incluyendo sus diferentes mecanismos de participación y resto de contenidos del portal. De manera resumida, se requieren los siguientes elementos y servicios, descritos en el pliego de prescripciones técnicas particulares (PPTP): Asistente virtual BOT conversacional con tecnologías de Inteligencia Artificial tradicional y generativa, que se integrará en el portal Decide Madrid, tanto de manera independiente como a través del buscador del portal. Panel de control del asistente: deberá permitir su utilización en castellano y cumplir con los requisitos mínimos que se describen en el PPTP. Servicios de desarrollo e implantación de los elementos citados, así como la posterior gestión, evolución tecnológica, mantenimiento, etc. de los mismos, conforme se describen en el PPTP.

Procedure identifier: 19c51aaa-7aaf-42b1-a25e-7dfb677616d3

Previous notice: 6daa6682-2892-4502-a1f6-f19f6ffb1799-01

Internal identifier: 300/2026/00009

Type of procedure: Open

The procedure is accelerated: no

2.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 72000000 IT services: consulting, software development, Internet and support

2.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Madrid (ES300)

Country: Spain

2.1.3. Value

Estimated value excluding VAT: 408 918,11 EUR

2.1.4. General information

Legal basis:

Directive 2014/24/EU

2.1.6. Grounds for exclusion

Sources of grounds for exclusion: Notice

Breaching of obligations in the fields of environmental law: Incumplimiento de obligaciones en materia de legislación laboral

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

Title: Asistente Virtual de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid

Description: Prestación de los servicios profesionales necesarios para el diseño y desarrollo, puesta en servicio, mantenimiento y evolución tecnológica del Asistente Virtual que se integrará en el portal de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid, Decide Madrid. La solución deberá ofertarse en modo SaaS (Software como Servicio), de manera que el adjudicatario será responsable de la gestión y operación de todos los elementos de la solución ofertada, salvo aquellos elementos básicos que son parte de la infraestructura MultiCloud corporativa que el Ayuntamiento pondrá a disposición del adjudicatario (actualmente Google Cloud Platform, Microsoft Azure y Amazon AWS), descrita en el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPTP). En función del criterio de cada licitador, la solución podrá combinar diferentes técnicas de IA generativa y tradicional (no generativa), de manera que el comportamiento global se adapte de manera óptima a las necesidades y requisitos especificados en este documento. El objetivo fundamental del asistente es proporcionar la mejor respuesta posible a las consultas que las personas usuarias realicen sobre la plataforma Decide Madrid, incluyendo sus diferentes mecanismos de participación y resto de contenidos del portal. De manera resumida, se requieren los siguientes elementos y servicios, descritos en el pliego de prescripciones técnicas particulares (PPTP): Asistente virtual BOT conversacional con tecnologías de Inteligencia Artificial tradicional y generativa, que se integrará en el portal Decide Madrid, tanto de manera independiente como a través del buscador del portal. Panel de control del asistente: deberá permitir su utilización en castellano y cumplir con los requisitos mínimos que se describen en el PPTP. Servicios de desarrollo e implantación de los elementos citados, así como la posterior gestión, evolución tecnológica, mantenimiento, etc. de los mismos, conforme se describen en el PPTP.

Internal identifier: 300/2026/00009

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 72000000 IT services: consulting, software development, Internet and support

Options:

Description of the options: Prórroga del expediente [300/2026/00009]

5.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Madrid (ES300)

Country: Spain

5.1.3. Estimated duration

Start date: 01/09/2026

Duration: 24 Months

5.1.6. General information

Reserved participation:

Participation is not reserved.

Procurement Project not financed with EU Funds.

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement (GPA): no

5.1.9. Selection criteria

Sources of selection criteria: Notice

Criterion: General yearly turnover

Description of selection criterion: Cifra anual de negocio

Criterion: References on specified services

Description of selection criterion: Trabajos realizados

5.1.10. Award criteria

Criterion:

Type: Quality

Description: Ampliación de horario del servicio de primer nivel de atención.

Category of award weight criterion: Weight (points, exact)

Award criterion number: 10

Criterion:

Type: Quality

Description: Ampliación de la bolsa de horas de evolución tecnológica sobre las 600 horas requeridas inicialmente.

Category of award weight criterion: Weight (points, exact)

Award criterion number: 10

Criterion:

Type: Price

Description: Precio ofertado .

Category of award weight criterion: Weight (points, exact)

Award criterion number: 35

Criterion:

Type: Quality

Description: Proyecto técnico .

Category of award weight criterion: Weight (points, exact)

Award criterion number: 45

5.1.11. Procurement documents

Address of the procurement documents: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=Qgp%2F5sTB2J16nTs9LZ9RhQ%3D%3D

5.1.12. Terms of procurement

Terms of submission:

Electronic submission: Required

Address for submission: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=Qgp%2F5sTB2J16nTs9LZ9RhQ%3D%3D

Languages in which tenders or requests to participate may be submitted: Spanish

Electronic catalogue: Not allowed

Deadline for receipt of tenders: 16/06/2026 23:59:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Duration during which the tender must remain valid: 2 Months

Information about public opening:

Opening date: 17/06/2026 09:30:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Place: Entorno virtual

Opening date: 30/06/2026 09:30:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Place: Entorno virtual

Terms of contract:

The execution of the contract must be performed within the framework of sheltered employment programmes: No

Electronic invoicing: Allowed

Electronic ordering will be used: no

Electronic payment will be used: yes

5.1.15. Techniques

Framework agreement:

No framework agreement

Information about the dynamic purchasing system:

No dynamic purchase system

5.1.16. Further information, mediation and review

Review organisation: Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias del Ayuntamiento de Madrid - Dirección Principal

Information about review deadlines: El plazo para la interposición del recurso especial en materia de contratación será de 15 días hábiles, contados desde la publicación del anuncio de licitación en el Diario Oficial de la Unión Europea, conforme a lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público

Organisation providing more information on the review procedures: Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias del Ayuntamiento de Madrid - Tribunal Administrativo de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Official name: Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias del Ayuntamiento de Madrid

Registration number: 31606280204388

Registration number: P2807900B

Town: Madrid
Postcode: 28002
Country subdivision (NUTS): Madrid (ES300)
Country: Spain
Contact point: Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias del Ayuntamiento de Madrid
Email: agssyecontratacion@madrid.es
Telephone: +34 914800010
Internet address: <http://www.madrid.es>

Buyer profile: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=ykTr%2BAkeChI%2FbjW6njtWLw%3D%3D>

Other contact points:

Official name: Tribunal Administrativo de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid

Town: Madrid

Postcode: 28010

Country subdivision (NUTS): Madrid (ES300)

Country: Spain

Other contact points:

Official name: Dirección Principal

Town: Madrid

Postcode: 28014

Country subdivision (NUTS): Madrid (ES300)

Country: Spain

Roles of this organisation:

Buyer

Review organisation

Organisation providing more information on the review procedures

Notice information

Notice identifier/version: 9c1fa51e-03d4-4777-b1df-d6e5ce713622 - 01

Form type: Competition

Notice type: Contract or concession notice – standard regime

Notice subtype: 16

Notice dispatch date: 01/06/2026 09:27:57 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Languages in which this notice is officially available: Spanish

Notice publication number: 377501-2026

OJ S issue number: 104/2026

Publication date: 02/06/2026