

33927-2026 - Licitación

España – Paquetes de software de gestión de relaciones con el consumidor – CONTRATACIÓN DE UNA PLATAFORMA DE ATENCIÓN OMNISCANAL CON SERVICIOS AVANZADOS DE IA.

OJ S 11/2026 16/01/2026

Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal - Anuncio de cambios

Suministros - Servicios

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.

Correo electrónico: licitaciones.sandetel@juntadeandalucia.es

Naturaleza jurídica del comprador: Empresa pública bajo el control de una autoridad regional

Actividad del poder adjudicador: Servicios públicos generales

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

Título: CONTRATACIÓN DE UNA PLATAFORMA DE ATENCIÓN OMNISCANAL CON SERVICIOS AVANZADOS DE IA.

Descripción: CONTRATACIÓN DE UNA PLATAFORMA DE ATENCIÓN OMNISCANAL CON SERVICIOS AVANZADOS DE IA.

Identificador del procedimiento: 96fb8ac4-feaf-452e-a520-310ec61884a3

Anuncio anterior: 502288-2025

Identificador interno: EXPT25-00111

Tipo de procedimiento: Abierto

El procedimiento está acelerado: no

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Suministros

Naturaleza complementaria del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 48445000 Paquetes de software de gestión de relaciones con el consumidor

Clasificación adicional (cpv): 50334400 Servicios de mantenimiento de sistemas de comunicaciones, 64200000 Servicios de telecomunicaciones, 72212211 Servicios de desarrollo de software de interconectividad de plataformas, 72212510 Servicios de desarrollo de software de comunicación

2.1.2. Lugar de ejecución

En cualquier lugar

2.1.3. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 4 946 481,88 EUR

2.1.4. Información general

Base jurídica:

Directiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Documento europeo único de contratación (DEUC)

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0001

Título: CONTRATACIÓN DE UNA PLATAFORMA DE ATENCIÓN OMNISCANAL CON SERVICIOS AVANZADOS DE IA.

Descripción: CONTRATACIÓN DE UNA PLATAFORMA DE ATENCIÓN OMNISCANAL CON SERVICIOS AVANZADOS DE IA.

Identificador interno: EXPT25-00111

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Suministros

Naturaleza complementaria del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 48445000 Paquetes de software de gestión de relaciones con el consumidor

Clasificación adicional (cpv): 50334400 Servicios de mantenimiento de sistemas de comunicaciones, 64200000 Servicios de telecomunicaciones, 72212211 Servicios de desarrollo de software de interconectividad de plataformas, 72212510 Servicios de desarrollo de software de comunicación

5.1.2. Lugar de ejecución

En cualquier lugar

5.1.3. Duración estimada

Duración: 36 Meses

5.1.5. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 4 946 481,88 EUR

5.1.6. Información general

Participación reservada:

La participación no está reservada.

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): no

5.1.9. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Documento europeo único de contratación (DEUC)

5.1.10. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Calidad

5.1.11. Pliegos de contratación

Lenguas en las que los pliegos de contratación están disponibles oficialmente: español

Plazo para solicitar información complementaria: 05/02/2026 12:00:00 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

Dirección de los pliegos de contratación: <https://juntadeandalucia.es/temas/contratacionpublica/perfileslicitaciones/perfilescontratante/detalle/EICE21.html>

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria

Dirección para la presentación: <https://www.juntadeandalucia.es/licitacion-electronica/>

Lenguas en las que pueden presentarse las ofertas o solicitudes de participación: español

Catálogo electrónico: Permitida

Son necesarios el sello o la firma electrónicos avanzados o cualificados [como se definen en el Reglamento (UE) nº 910/2014]

Variantes: No autorizada

Plazo de recepción de ofertas: 10/02/2026 12:00:00 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

Duración durante la cual la oferta debe permanecer válida: 2 Meses

Condiciones del contrato:

La ejecución del contrato debe realizarse en el marco de programas de empleo protegido: No

Facturación electrónica: Obligatoria

Se utilizarán pedidos electrónicos: sí

Se utilizará el pago electrónico: sí

5.1.15. Técnicas

Acuerdo marco:

Ningún acuerdo marco

Información sobre el sistema dinámico de adquisición:

Ningún sistema dinámico de adquisición

Subasta electrónica: no

5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización de mediación: Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales de la Junta de Andalucía

Información sobre los plazos de revisión: 15 días de plazo

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación: Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.

Organización que proporciona acceso fuera de línea a los documentos de la contratación: Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso: Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.

Organización que recibe solicitudes de participación: Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.

Organización que tramita ofertas: Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.

Número de registro: A41857988

Dirección postal: CAMINO DE LOS DESCUBRIMIENTOS Nº 17

Localidad: SEVILLA

Código postal: 41092

Subdivisión del país (NUTS): Sevilla (ES618)

País: España

Punto de contacto: DEPARTAMENTO DE CONTRATACION

Correo electrónico: licitaciones.sandetel@juntadeandalucia.es

Teléfono: 954544427

Dirección de internet: <https://juntadeandalucia.es/temas/contratacion-publica/perfiles-licitaciones/perfiles-contratante/detalle/EICE21.html>

Terminal de intercambio de información (URL): <https://sirecftdpriexp.chap.junta-andalucia.es/licitacion-electronica/index.action>

Perfil de comprador: <https://juntadeandalucia.es/temas/contratacion-publica/perfiles-licitaciones/perfiles-contratante/detalle/EICE21.html>

Funciones de esta organización:

Comprador

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación

Organización que proporciona acceso fuera de línea a los documentos de la contratación

Organización que recibe solicitudes de participación

Organización que tramita ofertas

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso

Organización de mediación

8.1. ORG-0002

Denominación oficial: Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales de la Junta de Andalucía

Número de registro: 000000

Dirección postal: Registro General de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, Sevilla c/Juan Antonio Vizarrón s/ n SEDE: C/Inca Garcilaso nº 3, Edificio Expo Isla de la Cartuja, Sevilla

Localidad: SEVILLA

Código postal: 41092

Subdivisión del país (NUTS): Sevilla (ES618)

País: España

Correo electrónico: tarca@juntadeandalucia.es

Teléfono: 671530856

Dirección de internet: <https://juntadeandalucia.es/temas/contratacion-publica/recurso/administrativo.html>

Funciones de esta organización:

Organización encargada de los procedimientos de recurso

8.1. ORG-0000

Denominación oficial: Publications Office of the European Union

Número de registro: PUBL

Localidad: Luxembourg

Código postal: 2417

Subdivisión del país (NUTS): Luxembourg (LU000)

País: Luxemburgo

Correo electrónico: ted@publications.europa.eu

Teléfono: +352 29291

Dirección de internet: <https://op.europa.eu>

Funciones de esta organización:

TED eSender

10. Modificación

Versión del anuncio anterior que debe modificarse

:
857934-2025
Principal motivo de la modificación
:
Corrección comprador

10.1. Modificación

Identificador de sección: LOT-0001

Descripción de las modificaciones: Modificación PCAP y ampliación plazo de presentación de ofertas

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: 013c7f09-891e-4720-a727-2ed7ebdfffb2b - 01

Tipo de formulario: Licitación

Tipo de anuncio: Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Subtipo de anuncio: 16

Fecha de envío del anuncio: 15/01/2026 13:00:24 (UTC+00:00) Hora de Europa Occidental, GMT

Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: español

Número de publicación del anuncio: 33927-2026

Número de la edición del DO S: 11/2026

Fecha de publicación: 16/01/2026