

**España – Servicios TI: consultoría, desarrollo de software, Internet y apoyo – Servicio de implantación, mantenimiento y desarrollo nuevas funcionalidades del agente virtual de Mutua Montañesa**

**OJ S 150/2025 07/08/2025**

**Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal  
Servicios**

---

**1. Comprador**

**1.1. Comprador**

Denominación oficial: Dirección General de Mutua Montañesa

Correo electrónico: [licitaciones@mutuamontanesa.es](mailto:licitaciones@mutuamontanesa.es)

Naturaleza jurídica del comprador: Organismo de Derecho público bajo el control de una autoridad estatal

Actividad del poder adjudicador: Servicios públicos generales

---

**2. Procedimiento**

**2.1. Procedimiento**

Título: Servicio de implantación, mantenimiento y desarrollo nuevas funcionalidades del agente virtual de Mutua Montañesa

Descripción: El objeto de la presente licitación es la contratación de un servicio integral que contemple tanto la implantación, mantenimiento correctivo, preventivo y evolutivo del agente virtual de Mutua Montañesa, como el diseño y desarrollo de nuevas funcionalidades orientadas a optimizar la accesibilidad, usabilidad e interacción con los usuarios. Todo ello con el objetivo de potenciar la automatización en la atención telefónica, facilitar la resolución eficiente de consultas y requerimientos por parte de los trabajadores protegidos, empresas y asesorías mutualistas, y permitir una reasignación estratégica de los recursos humanos hacia actividades de mayor complejidad y valor añadido, mejorando así la calidad global del servicio y la eficiencia operativa de la organización.

Identificador del procedimiento: 2c605f3b-379f-41fa-bf44-ffc149bb7a71

Identificador interno: MM/2025/000116

Tipo de procedimiento: Abierto

El procedimiento está acelerado: no

**2.1.1. Finalidad**

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 72000000 Servicios TI: consultoría, desarrollo de software, Internet y apoyo

**2.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Cantabria (ES130)

País: España

**2.1.3. Valor**

Valor estimado, IVA excluido: 371 467,71 EUR

**2.1.4. Información general**

Base jurídica:

Directiva 2014/24/UE

#### 2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Anuncio

Incumplimiento de obligaciones basadas en motivos de exclusión puramente nacionales:

Motivos de Exclusión exclusivamente nacionales

### 5. Lote

---

#### 5.1. Lote: LOT-0000

Título: Servicio de implantación, mantenimiento y desarrollo nuevas funcionalidades del agente virtual de Mutua Montañesa

Descripción: El objeto de la presente licitación es la contratación de un servicio integral que contemple tanto la implantación, mantenimiento correctivo, preventivo y evolutivo del agente virtual de Mutua Montañesa, como el diseño y desarrollo de nuevas funcionalidades orientadas a optimizar la accesibilidad, usabilidad e interacción con los usuarios. Todo ello con el objetivo de potenciar la automatización en la atención telefónica, facilitar la resolución eficiente de consultas y requerimientos por parte de los trabajadores protegidos, empresas y asesorías mutualistas, y permitir una reasignación estratégica de los recursos humanos hacia actividades de mayor complejidad y valor añadido, mejorando así la calidad global del servicio y la eficiencia operativa de la organización.

Identificador interno: MM/2025/000116

##### 5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 72000000

Servicios TI: consultoría, desarrollo de software, Internet y apoyo

##### 5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Cantabria (ES130)

País: España

##### 5.1.3. Duración estimada

Duración: 24 Meses

##### 5.1.4. Renovación

Número máximo de renovaciones: 2

##### 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 de contratación

Criterio:

Criterio:

Criterio:

##### 5.1.10. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Precio

Descripción: C1. OFERTA ECONOMICA.

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 10,00

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: C2. PRECIO POR MINUTO ADICIONAL CONSUMIDO .

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 10,00

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: C3. DISPONIBILIDAD OPERATIVA (máximo 20 puntos).

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 20,00

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: C4. NIVEL DE CERTIFICACIÓN EN SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS DEL SISTEMA VOICEBOT (máximo 10 ptos).

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 10,00

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: C5. PLAZO DE DESARROLLO E IMPLANTACIÓN NUEVAS FUNCIONALIDADES (máximo 20 puntos).

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 20,00

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: C6. EQUIPO DE TRABAJO ASIGNADO AL PROYECTO (máximo 10 puntos).

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 10,00

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: C7. ESTRATEGIA FUNCIONAL Y TECNOLÓGICA DEL PROYECTO (máximo 10 puntos).

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 10,00

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: C8. METODOLOGÍA Y PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO (máximo 10 puntos).

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 10,00

#### **5.1.11. Pliegos de contratación**

Dirección de los pliegos de contratación: [https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle\\_licitacion&idEvl=95NjPBDmFoUXhk1FZxEyvw%3D%3D](https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=95NjPBDmFoUXhk1FZxEyvw%3D%3D)

#### **5.1.12. Condiciones de la contratación pública**

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria

Dirección para la presentación: [https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle\\_licitacion&idEvl=95NJpBDmFoUXhk1FZxEyvw%3D%3D](https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=95NJpBDmFoUXhk1FZxEyvw%3D%3D)

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

Catálogo electrónico: Permitida

Plazo de recepción de ofertas: 12/09/2025 14:00:00 (UTC+2) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Plazo en el que la oferta debe seguir siendo válida: 2 Meses

Información sobre la apertura pública:

Fecha de apertura: 26/09/2025 10:30:00 (UTC+2) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Lugar: MUTUA MONTAÑESA SERVICIOS CENTRALES

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: no

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 encargada de los procedimientos de recurso: Dirección General de Mutua Montañesa - Mutua Montañesa

Información sobre los plazos de revisión: hasta 2025-11-17+01:00

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso:

Dirección General de Mutua Montañesa - Mutua Montañesa

## 8. Organizaciones

---

### 8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Dirección General de Mutua Montañesa

Número de registro: 51448400188600

Número de registro: G39008321

Localidad: Santander

Código postal: 39004

Subdivisión del país (NUTS): Cantabria (ES130)

País: España

Punto de contacto: Dirección General de Mutua Montañesa

Correo electrónico: [licitaciones@mutuamontanesa.es](mailto:licitaciones@mutuamontanesa.es)

Teléfono: +34 942204100

Dirección de internet: <http://www.mutuamontanesa.es>

Perfil de comprador: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=NGDxsDJ%2BOBR7h85%2Fpmmmsfw%3D%3D>

Otros puntos de contacto:

Denominación oficial: Mutua Montañesa

Localidad: Santander

Código postal: 39004

Subdivisión del país (NUTS): Cantabria (ES130)

País: España

**Funciones de esta organización:**

Comprador

Organización encargada de los procedimientos de recurso

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso

Información del anuncio

---

Identificador/versión del anuncio: f07e40ed-7129-48f7-b2a0-3ab544eb7996 - 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: 06/08/2025 13:18:46 (UTC+2) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: español

Número de publicación del anuncio: 518349-2025

Número de la edición del DO S: 150/2025

Fecha de publicación: 07/08/2025