

373506-2026 - Hange

Hispaania – Infotehnoloogia tarkvara hooldus – Servicio automatizado de llamadas a través de un agente virtual (voicebot) para Mutua Balear

OJ S 103/2026 01/06/2026

Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord

Teenused

1. Hankija

1.1. Hankija

Ametlik nimi: Dirección Gerencia de Mutua Balear, Mutua de Accidentes de Trabajo y

Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social N° 183

E-posti aadress: contratacion@mutuabaleares.es

Hankija õiguslik vorm: Keskvalitsusasutuse kontrollitav avalik-õiguslik isik

Hankija tegevus: Üldised avalikud teenused

2. Menetlus

2.1. Menetlus

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

Kirjeldus: 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.

Menetluse tunnus: 7e5d6712-ed2d-49f9-8682-62e79a10d08f

Sisemine tunnus: 2026-SES-049

Menetluse liik: Avatud

Kiirendatud menetlus: ei

2.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 72267100 Infotehnoloogia tarkvara hooldus

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Mallorca (ES532)

Riik: Hispaania

2.1.3. Maksumus

Eeldatav maksumus käibemaksuta: 266 580,00 EUR

2.1.4. Üldine teave

Õiguslik alus:

Direktiiv 2014/24/EL

2.1.6. Kõrvaldamise alused

Väljajätmise aluste allikad: Teade

Sotsiaalõiguse valdkonnas kohaldatavate kohustuste täitmata jätmise: Además, serán motivos de exclusión los que se hayan podido citar en los pliegos

5. Osa

5.1. Osa: LOT-0000

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

Kirjeldus: 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.

Sisemine tunnus: 2026-SES-049

5.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 72267100 Infotehnoloogia tarkvara hooldus

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Mallorca (ES532)

Riik: Hispaania

5.1.3. Eeldatav kestus

Kestus: 1 Aasta

5.1.4. Uuendamine

Maksimaalne lepingu uuendamiste arv: 2

Muu informatsioon uuendamise kohta: Posibilidad de realizar dos prórrogas de una anualidad cada una de ellas

5.1.6. Üldine teave

Reserveeritud osalemine:

Osalemine ei ole reserveeritud.

Hankeprojekt, mida ei rahastata ELi vahenditest

Hanke suhtes kohaldatakse riigihankelepingut (GPA): ei

5.1.7. Strateegilised hanked

Strateegilise hanke eesmärk: Ei kohaldata strateegilist hanget

Keskkonnamõju vähendamist käsitlev lähenemisviis: Muu

Sotsiaalse eesmärgi edendamine: Muu

5.1.9. Kvalifitseerimistingimused

Valikukriteeriumide allikad: Teade

Kriteerium: Professionaalne riski hüvitis kindlustus

Valikukriteeriumi kirjeldus: Seguro de indemnización

Kriteerium: Üldine aastane käive

Valikukriteeriumi kirjeldus: Cifra anual de negocio

Kriteerium: Viited määratud teenustele

Valikukriteeriumi kirjeldus: Trabajos realizados

Kriteerium: Kvaliteedikontrolli instituutide sertifikaadid

Valikukriteeriumi kirjeldus: Certificados de control de calidad expedidos por los institutos o servicios oficiales

5.1.10. Pakkumuste hindamise kriteeriumid

Kriteerium:

Liik: Hind

Kirjeldus: Oferta económica.

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (punktid, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 50

Kriteerium:

Liik: Kvaliteet

Kirjeldus: Plazo de implantación.

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (punktid, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 10

Kriteerium:

Liik: Kvaliteet

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

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (punktid, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 10

Kriteerium:

Liik: Kvaliteet

Kirjeldus: Competencia y trayectoria del equipo humano asignado.

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (punktid, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 20

Kriteerium:

Liik: Kvaliteet

Kirjeldus: Estrategia de ejecución y planificación del despliegue.

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (punktid, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 10

5.1.11. Hankedokumendid

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

5.1.12. Hanke tingimused

Esitamise tingimused:

Elektrooniline esitamine: Nõutav

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

Keeled, milles võib pakkumusi või osalemistaotlusi esitada: hispaania keel

Elektrooniline kataloog: Ei ole lubatud

Pakkumuste esitamise tähtaeg: 03/06/2026 23:59:00 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg

Periood, mille jooksul pakkumus peab jääma kehtivaks: 3 Aastad

Teave avaliku avamise kohta:

Avamise kuupäev: 27/07/2026 09:00:00 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg

Koht: Mutua Balear

Lepingutingimused:

Lepingu täitmine peab toimuma kaitstud tööhõive programmide raames: Ei

E-arveldamine: Lubatud

Kasutatakse elektroonilisi tellimusi: ei

Kasutatakse elektroonilisi makseid: jah

5.1.15. Vahendid

Raamleping:

Ei kohaldata raamlepingut

Teave dünaamilise hankes steemi kohta:

Ei kohaldata dünaamilist hankes steemi

5.1.16. Lisateave, lepitus ja vaidlustus

Vaidlustusorgan: Dirección Gerencia de Mutua Balear, Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social N  183 - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Teave vaidlustamise t htaegade kohta: hasta 2026-09-08+02:00

Organisatsioon, mis annab lisateavet vaidlustamise kohta: Dirección Gerencia de Mutua Balear, Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social N  183 - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

8. Organisatsioonid

8.1. ORG-0001

Ametlik nimi: Dirección Gerencia de Mutua Balear, Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social N  183

Registreerimisnumber: 50301410053461

Registreerimisnumber: G07046196

Linn: Palma

Sihtnumber: 07009

Riik – jaotus (NUTS): Menorca (ES533)

Riik: Hispaania

Kontaktpunkt: Dirección Gerencia de Mutua Balear, Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social N  183

E-posti aadress: contratacion@mutuabaleares.es

Telefon: +034 971213423

Faks: +034 971727060

Internetiaadress: <http://www.mutuabaleares.es>

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

Muud kontaktpunktid:

Ametlik nimi: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Linn: Madrid

Sihtnumber: 28020

Riik – jaotus (NUTS): Madrid (ES300)

Riik: Hispaania

E-posti aadress: tribunal_recursos.contratos@hacienda.gob.es

Telefon: +034 913491451

Faks: +034 913491441

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

Muud kontaktpunktid:

Ametlik nimi: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Linn: Madrid

Sihtnumber: 28020

Riik – jaotus (NUTS): Madrid (ES300)

Riik: Hispaania

E-posti aadress: tribunal_recursos.contratos@hacienda.gob.es

Telefon: +034 913491451

Faks: +034 913491441

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

Selle organisatsiooni rollid:

Hankija

Vaidlustusorgan

Organisatsioon, mis annab lisateavet vaidlustamise kohta

Teave teate kohta

Teate tunnus/version: 03492be7-7006-4d40-8607-8373c6518c18 - 01

Vormi liik: Hange

Teate liik: Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord

Teate alaliik: 16

Teate saatmise kuupäev: 28/05/2026 22:22:38 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg

Keeled, milles käesolev teade on ametlikult kättesaadav: hispaania keel

Teate avaldamise number: 373506-2026

ELT S väljaande number: 103/2026

Avaldamise kuupäev: 01/06/2026