

377501-2026 - Hange

Hispaania – IT-teenused: nõuande-, tarkvaraarendus-, Interneti- ja tugiteenused – Asistente Virtual de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid

OJ S 104/2026 02/06/2026

Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord

Teenused

1. Hankija

1.1. Hankija

Ametlik nimi: Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias del Ayuntamiento de Madrid

E-posti aadress: agssyecontratacion@madrid.es

Hankija õiguslik vorm: Kohalik omavalitsus

Hankija tegevus: Üldised avalikud teenused

2. Menetlus

2.1. Menetlus

Pealkiri: Asistente Virtual de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid

Kirjeldus: 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.

Menetluse tunnus: 19c51aaa-7aaf-42b1-a25e-7dfb677616d3

Eelmine teade: 6daa6682-2892-4502-a1f6-f19f6ffb1799-01

Sisemine tunnus: 300/2026/00009

Menetluse liik: Avatud

Kiirendatud menetlus: ei

2.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 72000000 IT-teenused: nõuande-, tarkvaraarendus-, Interneti- ja tugiteenused

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Madrid (ES300)

Riik: Hispaania

2.1.3. Maksumus

Eeldatav maksumus käibemaksuta: 408 918,11 EUR

2.1.4. Üldine teave

Õiguslik alus:

Direktiiv 2014/24/EL

2.1.6. Kõrvaldamise alused

Väljajätmise aluste allikad: Teade

Keskkonnaõiguse valdkonnas kohaldatavate kohustuste täitmata jätmine: Incumplimiento de obligaciones en materia de legislación laboral

5. Osa

5.1. Osa: LOT-0000

Pealkiri: Asistente Virtual de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid

Kirjeldus: 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.

Sisemine tunnus: 300/2026/00009

5.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 72000000 IT-teenused: nõuande-, tarkvaraarendus-, Interneti- ja tugiteenused

Täiendavad hankevõimalused:

Täiendavate hankevõimaluste kirjeldus: Prórroga del expediente [300/2026/00009]

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Madrid (ES300)

Riik: Hispaania

5.1.3. Eeldatav kestus

Alguskuupäev: 01/09/2026

Kestus: 24 Kuud

5.1.6. Üldine teave

Reserveeritud osalemine:

Osalemine ei ole reserveeritud.

Hankeprojekt, mida ei rahastata ELi vahenditest

Hanke suhtes kohaldatakse riigihankelepingut (GPA): ei

5.1.9. Kvalifitseerimistingimused

Valikukriteeriumide allikad: Teade

Kriteerium: Üldine aastane käive

Valikukriteeriumi kirjeldus: Cifra anual de negocio

Kriteerium: Viited määratud teenustele

Valikukriteeriumi kirjeldus: Trabajos realizados

5.1.10. Pakkumuste hindamise kriteeriumid

Kriteerium:

Liik: Kvaliteet

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

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (punktid, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 10

Kriteerium:

Liik: Kvaliteet

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

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (punktid, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 10

Kriteerium:

Liik: Hind

Kirjeldus: Precio ofertado .

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (punktid, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 35

Kriteerium:

Liik: Kvaliteet

Kirjeldus: Proyecto técnico .

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (punktid, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 45

5.1.11. Hankedokumendid

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

5.1.12. Hanke tingimused

Esitamise tingimused:

Elektrooniline esitamine: Nõutav

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

Keeled, milles võib pakkumusi või osalemistaotlusi esitada: hispaania keel

Elektrooniline kataloog: Ei ole lubatud

Pakkumuste esitamise tähtaeg: 16/06/2026 23:59:00 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg

Periood, mille jooksul pakkumus peab jääma kehtivaks: 2 Kuud

Teave avaliku avamise kohta:

Avamise kuupäev: 17/06/2026 09:30:00 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg

Koht: Entorno virtual

Avamise kuupäev: 30/06/2026 09:30:00 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg

Koht: Entorno virtual

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 dunaamilise hankesüsteemi kohta:

Ei kohaldata dunaamilist hankesüsteemi

5.1.16. Lisateave, lepitus ja vaidlustus

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

Teave vaidlustamise tähtaegade kohta: 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

Organisatsioon, mis annab lisateavet vaidlustamise kohta: Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias del Ayuntamiento de Madrid - Tribunal Administrativo de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid

8. Organisatsioonid

8.1. ORG-0001

Ametlik nimi: Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias del Ayuntamiento de Madrid

Registreerimisnumber: 31606280204388

Registreerimisnumber: P2807900B

Linn: Madrid

Sihtnumber: 28002

Riik – jaotus (NUTS): Madrid (ES300)

Riik: Hispaania

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

E-posti aadress: agssyecontratacion@madrid.es

Telefon: +34 914800010

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

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

Muud kontaktpunktid:

Ametlik nimi: Tribunal Administrativo de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid

Linn: Madrid

Sihtnumber: 28010

Riik – jaotus (NUTS): Madrid (ES300)

Riik: Hispaania

Muud kontaktpunktid:

Ametlik nimi: Dirección Principal

Linn: Madrid

Sihtnumber: 28014

Riik – jaotus (NUTS): Madrid (ES300)

Riik: Hispaania

Selle organisatsiooni rollid:

Hankija

Vaidlustusorgan

Organisatsioon, mis annab lisateavet vaidlustamise kohta

Teave teate kohta

Teate tunnus/version: 9c1fa51e-03d4-4777-b1df-d6e5ce713622 - 01

Vormi liik: Hange

Teate liik: Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord

Teate alaliik: 16

Teate saatmise kuupäev: 01/06/2026 09:27:57 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg

Keeled, milles käesolev teade on ametlikult kättesaadav: hispaania keel

Teate avaldamise number: 377501-2026

ELT S väljaande number: 104/2026

Avaldamise kuupäev: 02/06/2026