

373506-2026 - Kilpailu

Espanja – ATK-ohjelmiston ylläpito – Servicio automatizado de llamadas a través de un agente virtual (voicebot) para Mutua Balear

OJ S 103/2026 01/06/2026

**Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä
Palvelut**

1. Ostaja

1.1. Ostaja

Virallinen nimi: Dirección Gerencia de Mutua Balear, Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social Nº 183

Sähköposti: contratacion@mutuabaleares.es

Ostajan oikeudellinen muoto: Julkisoikeudellinen yhteisö, joka on keskushallinnon viranomaisen määräysvallassa

Pääasiallinen toimiala: Yleinen julkishallinto

2. Menettely

2.1. Menettely

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

Kuvaus: 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.

Menettelyn tunnistus: 7e5d6712-ed2d-49f9-8682-62e79a10d08f

Sisäinen tunnistus: 2026-SES-049

Menettelyn tyyppi: Avoin

Käytetään nopeutettua menettelyä: ei

2.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Palvelut

Pääasiallinen luokitus (cpv): 72267100 ATK-ohjelmiston ylläpito

2.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Mallorca (ES532)

Maa: Espanja

2.1.3. Arvo

Ennakoitu arvo ilman arvonlisäveroa: 266 580,00 EUR

2.1.4. Yleistä tietoa

Oikeusperusta:

Direktiivi 2014/24/EU

2.1.6. Poissulkemisperusteet

Poissulkemisperusteiden ilmoittamispaikka: Ilmoitus

Sosiaalilainsäädännön mukaisten velvoitteiden rikkominen: Además, serán motivos de exclusión los que se hayan podido citar en los pliegos

5. Osa

5.1. Osa: LOT-0000

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

Kuvaus: 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.

Sisäinen tunnistus: 2026-SES-049

5.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Palvelut

Pääasiallinen luokitus (cpv): 72267100 ATK-ohjelmiston ylläpito

5.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Mallorca (ES532)

Maa: Espanja

5.1.3. Arvioitu kesto

Kesto: 1 Vuosi

5.1.4. Uusiminen

Sopimuksen optiokausien enimmäismäärä: 2

Lisätietoja uusimisesta: Posibilidad de realizar dos prórrogas de una anualidad cada una de ellas

5.1.6. Yleistä tietoa

Varattu osallistuminen:

Osallistumista ei ole varattu.

Hankintaa ei ole rahoitettu EU:n varoista

Hankintaan sovelletaan WTO:n julkisia hankintoja koskevaa sopimusta (GPA): ei

5.1.7. Strategiset hankinnat

Strategisten hankintojen tavoite: Ei strategista hankintaa

Lähestymistapa ympäristövaikutusten vähentämiseen: Muu

Edistettävä sosiaalinen tavoite: Muu

5.1.9. Valintaperusteet

Valintaperusteiden ilmoittamispaikka: Ilmoitus

Kriteeri: Ammatillinen riskivakuutus

Valintaperusteen kuvaus: Seguro de indemnización

Kriteeri: Yleinen vuotuinen liikevaihto

Valintaperusteen kuvaus: Cifra anual de negocio

Kriteeri: Viitteet määriteltuihin palveluihin

Valintaperusteen kuvaus: Trabajos realizados

Kriteeri: Laadunvalvontainstituuttien sertifikaatit

Valintaperusteen kuvaus: Certificados de control de calidad expedidos por los institutos o servicios oficiales

5.1.10. Vertailuperusteet

Kriteeri:

Tyyppi: Hinta

Kuvaus: Oferta económica.

Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (pisteinä, tarkka)

Vertailuperusteen luku: 50

Kriteeri:

Tyyppi: Laatu

Kuvaus: Plazo de implantación.

Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (pisteinä, tarkka)

Vertailuperusteen luku: 10

Kriteeri:

Tyyppi: Laatu

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

Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (pisteinä, tarkka)

Vertailuperusteen luku: 10

Kriteeri:

Tyyppi: Laatu

Kuvaus: Competencia y trayectoria del equipo humano asignado.

Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (pisteinä, tarkka)

Vertailuperusteen luku: 20

Kriteeri:

Tyyppi: Laatu

Kuvaus: Estrategia de ejecución y planificación del despliegue.

Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (pisteinä, tarkka)

Vertailuperusteen luku: 10

5.1.11. Hankinta-asiakirjat

Hankinta-asiakirjojen osoite: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=buqLBhLJ6zjXOjazN1Dw9Q%3D%3D

5.1.12. Hankinnan ehdot

Tarjouksen/hakemuksen jättämisen ehdot:

Tarjouksen/hakemuksen jättäminen sähköisesti: Pakollinen

Tarjouksen/hakemuksen toimitusosoite: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=buqLBhLJ6zjXOjazN1Dw9Q%3D%3D

Kielet, joilla tarjoukset tai osallistumishakemukset voidaan toimittaa: espanja

Sähköinen luettelo: Ei sallittu

Tarjousten vastaanottamisen määräaika: 03/06/2026 23:59:00 (UTC+02:00) Itä-Euroopan aika, Keski-Euroopan kesäaika

Ajanjakso, jonka tarjouksen on pysyttävä voimassa: 3 Vuodet

Tietoa julkisesta avaamisesta:

Tarjousten avaamisen päivämäärä: 27/07/2026 09:00:00 (UTC+02:00) Itä-Euroopan aika, Keski-Euroopan kesäaika

Paikka: Mutua Balear

Sopimusehdot:

Sopimuksen täytäntöönpano on rajattu tehtäväksi suojatyöohjelmien puitteissa: Ei

Sähköinen laskutus: Sallittu

Tilaukset tehdään sähköisesti: ei

Maksut tehdään sähköisesti: kyllä

5.1.15. Menetelmät

Puitejärjestely:

Ei puitejärjestelyä

Tietoa dynaamisesta hankintajärjestelmästä:

Ei dynaamista hankintajärjestelmää

5.1.16. Lisätietoja, sovittelu ja muutoksenhaku

Muutoksenhakuelin: Dirección Gerencia de Mutua Balear, Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social Nº 183 - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Tietoa muutoksenhaun määräajoista: hasta 2026-09-08+02:00

Muutoksenhakumenettelyjen määräajoista lisätietoja tarjoava organisaatio: Dirección Gerencia de Mutua Balear, Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social Nº 183 - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

8. Organisaatiot

8.1. ORG-0001

Virallinen nimi: Dirección Gerencia de Mutua Balear, Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social Nº 183

Rekisterinumero: 50301410053461

Rekisterinumero: G07046196

Postitoimipaikka: Palma

Postinumero: 07009

Maaryhmittely (NUTS): Menorca (ES533)

Maa: Espanja

Yhteyspiste: Dirección Gerencia de Mutua Balear, Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social Nº 183

Sähköposti: contratacion@mutuabalear.es

Puhelin: +034 971213423

Faksi: +034 971727060

Internetosoite: <http://www.mutuabalear.es>

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

Muut yhteyspisteet:

Virallinen nimi: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Postitoimipaikka: Madrid

Postinumero: 28020

Maaryhmittely (NUTS): Madrid (ES300)

Maa: Espanja

Sähköposti: tribunal_recursos.contratos@hacienda.gob.es

Puhelin: +034 913491451

Faksi: +034 913491441

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

Muut yhteyspisteet:

Virallinen nimi: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Postitoimipaikka: Madrid

Postinumero: 28020

Maaryhmittely (NUTS): Madrid (ES300)

Maa: Espanja

Sähköposti: tribunal_recursos.contratos@hacienda.gob.es

Puhelin: +034 913491451

Faksi: +034 913491441

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

Tämän organisaation roolit:

Ostaja

Muutoksenhakuelin

Muutoksenhakumenettelyjen määrääjoista lisätietoja tarjoava organisaatio

Ilmoituksen tiedot

Ilmoituksen tunnisteversio: 03492be7-7006-4d40-8607-8373c6518c18 - 01

Lomakkeen tyyppi: Kilpailu

Ilmoituksen tyyppi: Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä

Ilmoituksen alatyypit: 16

Ilmoituksen lähetyspäivä: 28/05/2026 22:22:38 (UTC+02:00) Itä-Euroopan aika, Keski-Euroopan kesäaika

Kielet, joilla tämä ilmoitus on virallisesti saatavilla: espanja

Ilmoituksen julkaisunumero: 373506-2026

EUVL S -lehden numero: 103/2026

Julkaisupäivä: 01/06/2026