

373506-2026 - Mise en concurrence

Espagne – Maintenance de logiciels de technologies de l'information – Servicio automatizado de llamadas a través de un agente virtual (voicebot) para Mutua Balear

OJ S 103/2026 01/06/2026

Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Services

1. Acheteur

1.1. Acheteur

Nom officiel: Dirección Gerencia de Mutua Balear, Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social N° 183

Adresse électronique: contratacion@mutuabalear.es

Forme juridique de l'acheteur: Organisme de droit public, contrôlé par une autorité publique centrale

Activité du pouvoir adjudicateur: Services d'administration générale

2. Procédure

2.1. Procédure

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

Description: 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.

Identifiant de la procédure: 7e5d6712-ed2d-49f9-8682-62e79a10d08f

Identifiant interne: 2026-SES-049

Type de procédure: Ouverte

La procédure est accélérée: non

2.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 72267100 Maintenance de logiciels de technologies de l'information

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Mallorca (ES532)

Pays: Espagne

2.1.3. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 266 580,00 EUR

2.1.4. Informations générales

Base juridique:

Directive 2014/24/UE

2.1.6. Motifs d'exclusion

Sources des motifs d'exclusion: Avis

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

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

Description: 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.

Identifiant interne: 2026-SES-049

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 72267100 Maintenance de logiciels de technologies de l'information

5.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Mallorca (ES532)

Pays: Espagne

5.1.3. Durée estimée

Durée: 1 An

5.1.4. Reconduction

Nombre maximum de reconductions: 2

Autres informations sur le renouvellement: Posibilidad de realizar dos prórrogas de una anualidad cada una de ellas

5.1.6. Informations générales

Participation réservée:

La participation n'est pas réservée.

Projet de passation de marché non financé par des fonds de l'UE

Le marché relève de l'accord sur les marchés publics (AMP): non

5.1.7. Marché public stratégique

Objectif du marché public stratégique: Pas de passation de marché stratégique

Méthode utilisée pour réduire l'incidence environnementale: Autre

Objectif social promu: Autre

5.1.9. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Avis

Critère: Assurance responsabilité professionnelle pour les risques

Description du critère de sélection: Seguro de indemnización

Critère: Chiffre d'affaires annuel général

Description du critère de sélection: Cifra anual de negocio

Critère: Références sur des services spécifiés

Description du critère de sélection: Trabajos realizados

Critère: Certificats délivrés par des instituts de contrôle de la qualité
Description du critère de sélection: Certificados de control de calidad expedidos por los institutos o servicios oficiales

5.1.10. Critères d'attribution

Critère:

Type: Prix

Description: Oferta económica.

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 50

Critère:

Type: Qualité

Description: Plazo de implantación.

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 10

Critère:

Type: Qualité

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

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 10

Critère:

Type: Qualité

Description: Competencia y trayectoria del equipo humano asignado.

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 20

Critère:

Type: Qualité

Description: Estrategia de ejecución y planificación del despliegue.

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 10

5.1.11. Documents de marché

Adresse des documents de marché: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=buqLBhLJ6zjXOjazN1Dw9Q%3D%3D

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Requête

Adresse de soumission: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=buqLBhLJ6zjXOjazN1Dw9Q%3D%3D

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation/candidatures peuvent être présentées: espagnol

Catalogue électronique: Non autorisée

Date limite de réception des offres: 03/06/2026 23:59:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Durée de validité des offres: 3 Ans

Informations relatives à l'ouverture publique:

Date d'ouverture: 27/07/2026 09:00:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Lieu: Mutua Balear

Conditions du marché:

Le contrat doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: Non

Facturation électronique: Autorisée

La commande en ligne sera utilisée: non

Le paiement électronique sera utilisé: oui

5.1.15. Techniques**Accord-cadre:**

Pas d'accord-cadre

Informations sur le système d'acquisition dynamique:

Pas de système d'acquisition dynamique

5.1.16. Informations complémentaires, médiation et recours

Organisation chargée des procédures de recours: 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

Description des délais d'introduction des procédures de recours: hasta 2026-09-08+02:00

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours: 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. Organisations**8.1. ORG-0001**

Nom officiel: Dirección Gerencia de Mutua Balear, Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social N° 183

Numéro d'enregistrement: 50301410053461

Numéro d'enregistrement: G07046196

Ville: Palma

Code postal: 07009

Subdivision pays (NUTS): Menorca (ES533)

Pays: Espagne

Point de contact: Dirección Gerencia de Mutua Balear, Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social N° 183

Adresse électronique: contratacion@mutuabalear.es

Téléphone: +034 971213423

Télécopieur: +034 971727060

Adresse internet: <http://www.mutuabalear.es>

Profil de l'acheteur: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=N3CmR6VZsSMQK2TEfXGy%2BA%3D%3D>

Autres points de contact:

Nom officiel: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Ville: Madrid

Code postal: 28020

Subdivision pays (NUTS): Madrid (ES300)

Pays: Espagne

Adresse électronique: tribunal_recursos.contratos@hacienda.gob.es

Téléphone: +034 913491451

Télécopieur: +034 913491441

Adresse internet: <https://hacienda.gob.es>

Autres points de contact:

Nom officiel: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Ville: Madrid

Code postal: 28020

Subdivision pays (NUTS): Madrid (ES300)

Pays: Espagne

Adresse électronique: tribunal_recursos.contratos@hacienda.gob.es

Téléphone: +034 913491451

Télécopieur: +034 913491441

Adresse internet: <https://hacienda.gob.es>

Rôles de cette organisation:

Acheteur

Organisation chargée des procédures de recours

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: 03492be7-7006-4d40-8607-8373c6518c18 - 01

Type de formulaire: Mise en concurrence

Type d'avis: Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Sous-type d'avis: 16

Date d'envoi de l'avis: 28/05/2026 22:22:38 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible: espagnol

Numéro de publication de l'avis: 373506-2026

Numéro de publication au JO S: 103/2026

Date de publication: 01/06/2026