

377501-2026 - Mise en concurrence

Espagne – Services de technologies de l'information, conseil, développement de logiciels, internet et appui – Asistente Virtual de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid
OJ S 104/2026 02/06/2026

Avis de marché ou de concession – régime ordinaire
Services

1. Acheteur

1.1. Acheteur

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

Adresse électronique: agssyecontratacion@madrid.es

Forme juridique de l'acheteur: Autorité locale

Activité du pouvoir adjudicateur: Services d'administration générale

2. Procédure

2.1. Procédure

Titre: Asistente Virtual de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid

Description: 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.

Identifiant de la procédure: 19c51aaa-7aaf-42b1-a25e-7dfb677616d3

Avis précédent: 6daa6682-2892-4502-a1f6-f19f6ffb1799-01

Identifiant interne: 300/2026/00009

Type de procédure: Ouverte

La procédure est accélérée: non

2.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 72000000 Services de technologies de l'information, conseil, développement de logiciels, internet et appui

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Madrid (ES300)

Pays: Espagne

2.1.3. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 408 918,11 EUR

2.1.4. Informations générales

Base juridique:

Directive 2014/24/UE

2.1.6. Motifs d'exclusion

Sources des motifs d'exclusion: Avis

Manquement aux obligations dans le domaine du droit environnemental: Incumplimiento de obligaciones en materia de legislación laboral

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

Titre: Asistente Virtual de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid

Description: 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.

Identifiant interne: 300/2026/00009

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 72000000 Services de technologies de l'information, conseil, développement de logiciels, internet et appui

Options:

Description des options: Prórroga del expediente [300/2026/00009]

5.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Madrid (ES300)

Pays: Espagne

5.1.3. Durée estimée

Date de début: 01/09/2026

Durée: 24 Mois

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

5.1.9. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Avis

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

5.1.10. Critères d'attribution

Critère:

Type: Qualité

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

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

Nombre critère d'attribution: 10

Critère:

Type: Qualité

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

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

Nombre critère d'attribution: 10

Critère:

Type: Prix

Description: Precio ofertado .

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

Nombre critère d'attribution: 35

Critère:

Type: Qualité

Description: Proyecto técnico .

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

Nombre critère d'attribution: 45

5.1.11. Documents de marché

Adresse des documents de marché: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=Qgp%2F5sTB2J16nTs9LZ9RhQ%3D%3D

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Requise

Adresse de soumission: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=Qgp%2F5sTB2J16nTs9LZ9RhQ%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: 16/06/2026 23:59:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Durée de validité des offres: 2 Mois

Informations relatives à l'ouverture publique:

Date d'ouverture: 17/06/2026 09:30:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Lieu: Entorno virtual

Date d'ouverture: 30/06/2026 09:30:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Lieu: Entorno virtual

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

Description des délais d'introduction des procédures de recours: 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

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours: Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias del Ayuntamiento de Madrid - Tribunal Administrativo de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid

8. Organisations

8.1. ORG-0001

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

Numéro d'enregistrement: 31606280204388

Numéro d'enregistrement: P2807900B

Ville: Madrid

Code postal: 28002

Subdivision pays (NUTS): Madrid (ES300)

Pays: Espagne

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

Adresse électronique: agssyecontratacion@madrid.es

Téléphone: +34 914800010

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

Profil de l'acheteur: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=ykTr%2BAkeChI%2FbjW6njtWLw%3D%3D>

Autres points de contact:

Nom officiel: Tribunal Administrativo de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid

Ville: Madrid

Code postal: 28010

Subdivision pays (NUTS): Madrid (ES300)

Pays: Espagne

Autres points de contact:

Nom officiel: Dirección Principal

Ville: Madrid

Code postal: 28014

Subdivision pays (NUTS): Madrid (ES300)

Pays: Espagne

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: 9c1fa51e-03d4-4777-b1df-d6e5ce713622 - 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: 01/06/2026 09:27:57 (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: 377501-2026

Numéro de publication au JO S: 104/2026

Date de publication: 02/06/2026