

375328-2026 - Nadmetanje

Španjolska – Održavanje programske podrške za informacijsku tehnologiju – Servicio automatizado de llamadas a través de un agente virtual (voicebot) para Mutua Balear

OJ S 104/2026 02/06/2026

Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim

Usluge

1. Kupac

1.1. Kupac

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

E-pošta: contratacion@mutuabalear.es

Pravni oblik kupca: Tijelo koje se uređuje javnim pravom, koje nadzire središnje tijelo državne uprave

Djelatnost javnog naručitelja: Opće javne usluge

2. Postupak

2.1. Postupak

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

Opis: 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.

Identifikacijska oznaka postupka: 7e5d6712-ed2d-49f9-8682-62e79a10d08f

Interna identifikacijska oznaka: 2026-SES-049

Vrsta postupka: Otvoren

Postupak je ubrzan: ne

2.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Usluge

Glavna klasifikacija (cpv): 72267100 Održavanje programske podrške za informacijsku tehnologiju

2.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja – podregija (NUTS): Mallorca (ES532)

Zemlja: Španjolska

2.1.3. Vrijednost

Procijenjena vrijednost bez PDV-a: 266 580,00 EUR

2.1.4. Opće informacije

Pravna osnova:

Direktiva 2014/24/EU

2.1.6. Razlozi za isključenje

Izvori razloga za isključenje: Obavijest

Kršenje obveza u području socijalnog prava: Además, serán motivos de exclusión los que se hayan podido citar en los pliegos

5. Grupa

5.1. Grupa: LOT-0000

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

Opis: 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.

Interna identifikacijska oznaka: 2026-SES-049

5.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Usluge

Glavna klasifikacija (cpv): 72267100 Održavanje programske podrške za informacijsku tehnologiju

5.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja – podregija (NUTS): Mallorca (ES532)

Zemlja: Španjolska

5.1.3. Očekivano trajanje

Trajanje: 1 Godina

5.1.4. Obnova

Maksimalan broj obnavljanja: 2

Druge informacije o obnovi: Posibilidad de realizar dos prórrogas de una anualidad cada una de ellas

5.1.6. Opće informacije

Rezervirano sudjelovanje:

Sudjelovanje nije rezervirano.

Projekt javne nabave ne financira se sredstvima EU-a

Javna nabava obuhvaćena je Sporazumom o javnoj nabavi (GPA): ne

5.1.7. Strateška nabava

Cilj strateške nabave: Nema strateške nabave

Pristup smanjenju utjecaja na okoliš: Ostalo

Socijalni cilj koji se promiče: Ostalo

5.1.9. Kriteriji za odabir

Izvori kriterija odabira: Obavijest

Kriterij: Profesionalno osiguranje od rizika odštete

Opis kriterija odabira: Seguro de indemnización

Kriterij: Ukupni godišnji promet

Opis kriterija odabira: Cifra anual de negocio

Kriterij: Reference na određene usluge

Opis kriterija odabira: Trabajos realizados

Kriterij: Certifikati instituta za kontrolu kvalitete

Opis kriterija odabira: Certificados de control de calidad expedidos por los institutos o servicios oficiales

5.1.10. Kriteriji za dodjelu

Kriterij:

Vrsta: Cijena

Opis: Oferta económica.

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (točke, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 50

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

Opis: Plazo de implantación.

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (točke, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 10

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

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

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (točke, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 10

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

Opis: Competencia y trayectoria del equipo humano asignado.

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (točke, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 20

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

Opis: Estrategia de ejecución y planificación del despliegue.

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (točke, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 10

5.1.11. Dokumentacija o nabavi

Adresa dokumentacije o nabavi: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=buqLBhLJ6zjXOjazN1Dw9Q%3D%3D

5.1.12. Uvjeti nabave

Uvjeti podnošenja:

Elektroničko podnošenje: Obvezno

Adresa za podnošenje: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=buqLBhLJ6zjXOjazN1Dw9Q%3D%3D

Jezici na kojima se mogu podnijeti ponude ili zahtjevi za sudjelovanje: španjolski

Elektronički katalog: Nije dopušteno

Rok za zaprimanje ponuda: 06/07/2026 23:59:00 (UTC+02:00) istočnoeuropsko vrijeme, srednjoeuropsko ljetno vrijeme

Razdoblje tijekom kojeg ponuda mora ostati valjana: 3 Godine

Informacije o javnom otvaranju:

Datum otvaranja: 27/07/2026 09:00:00 (UTC+02:00) istočnoeuropsko vrijeme, srednjoeuropsko ljetno vrijeme

Mjesto: Mutua Balear

Uvjeti ugovora:

Ugovor se mora izvršiti u okviru programa zaštićenih radnih mjesta: Ne
Elektroničko izdavanje računa: Dopusšteno
Naručivanje će biti elektroničko: ne
Plaćanje će biti elektroničko: da

5.1.15. Tehnike

Okvirni sporazum:

Nema okvirnog sporazuma

Informacije o dinamičkom sustavu nabave:

Nema dinamičkog sustava nabave

5.1.16. Dodatne informacije, posredovanje i pravna zaštita (preispitivanje)

Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu): 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

Informacije o rokovima za preispitivanje: hasta 2026-09-08+02:00

Organizacija koja pruža više informacija o postupcima preispitivanja (pravne zaštite): 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. Organizacije

8.1. ORG-0001

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

Registracijski broj: 50301410053461

Registracijski broj: G07046196

Grad: Palma

Poštanski broj: 07009

Zemlja – podregija (NUTS): Menorca (ES533)

Zemlja: Španjolska

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

E-pošta: contratacion@mutuabalear.es

Tel.: +034 971213423

Faks: +034 971727060

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

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

Ostale kontaktne točke:

Službeno ime: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Grad: Madrid

Poštanski broj: 28020

Zemlja – podregija (NUTS): Madrid (ES300)

Zemlja: Španjolska

E-pošta: tribunal_recursos.contratos@hacienda.gob.es

Tel.: +034 913491451

Faks: +034 913491441

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

Ostale kontaktne točke:

Službeno ime: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Grad: Madrid

Poštanski broj: 28020

Zemlja – podregija (NUTS): Madrid (ES300)

Zemlja: Španjolska

E-pošta: tribunal_recursos.contratos@hacienda.gob.es

Tel.: +034 913491451

Faks: +034 913491441

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

Uloge ove organizacije:

Kupac

Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu)

Organizacija koja pruža više informacija o postupcima preispitivanja (pravne zaštite)

Informacije o obavijesti

Identifikacijska oznaka / verzija obavijesti: acb5d5b8-6708-4d3d-bbf1-1efd1b44e6e8 - 01

Vrsta obrasca: Nadmetanje

Vrsta obavijesti: Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim

Podvrsta obavijesti: 16

Datum slanja obavijesti: 01/06/2026 06:22:31 (UTC+02:00) istočnoeuropsko vrijeme, srednjoeuropsko ljetno vrijeme

Jezici na kojima je ova obavijest službeno dostupna: španjolski

Broj objave obavijesti: 375328-2026

Broj izdanja SL S-a: 104/2026

Datum objave: 02/06/2026