

375328-2026 - Verseny

Spanyolország – Informatikai szoftver karbantartása – Servicio automatizado de llamadas a través de un agente virtual (voicebot) para Mutua Balear

OJ S 104/2026 02/06/2026

Eljárást megindító vagy koncessziós hirdetmény – klasszikus ajánlatkérőkre vonatkozó szabályok

Szolgáltatásmegrendelés

1. Vevő

1.1. Vevő

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

E-mail-cím: contratacion@mutuabalear.es

Az ajánlatkérő szervezet jogi típusa: Központi kormányzati szerv által ellenőrzött közjogi intézmény

Az ajánlatkérő szerv tevékenysége: Általános közszolgáltatások

2. Eljárás

2.1. Eljárás

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

Leírás: 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.

Eljárásazonosító: 7e5d6712-ed2d-49f9-8682-62e79a10d08f

Belső azonosító: 2026-SES-049

Az eljárás típusa: Nyitott

Az eljárás gyorsított: nem

2.1.1. Cél

A szerződés jellege: Szolgáltatásmegrendelés

Fő osztályozás (cpv): 72267100 Informatikai szoftver karbantartása

2.1.2. A teljesítés helye

Ország alegysége (NUTS): Mallorca (ES532)

Ország: Spanyolország

2.1.3. Érték

A becsült érték héa (áfa) nélkül: 266 580,00 EUR

2.1.4. Általános információk

Jogalap:

2014/24/EU irányelv

2.1.6. Kizárási okok

Indokok kizárási forrása: Hirdetmény

5. Rész

5.1. Rész: LOT-0000

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

Leírás: 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.

Belső azonosító: 2026-SES-049

5.1.1. Cél

A szerződés jellege: Szolgáltatásmegrendelés

Fő osztályozás (cpv): 72267100 Informatikai szoftver karbantartása

5.1.2. A teljesítés helye

Ország alegysége (NUTS): Mallorca (ES532)

Ország: Spanyolország

5.1.3. Becsült időtartam

Időtartam: 1 Év

5.1.4. Megújítás

A megújítások maximális száma: 2

További információk a megújításról: Posibilidad de realizar dos prórrogas de una anualidad cada una de ellas

5.1.6. Általános információk

Fenntartott részvétel:

A részvétel lehetősége mindenki előtt nyitott.

Nem uniós forrásokból finanszírozott közbeszerzési projekt

A közbeszerzésre a kormányzati közbeszerzés megállapodás alkalmazandó: nem

5.1.7. Stratégiai közbeszerzés

A stratégiai közbeszerzés célja: Nem stratégiai közbeszerzés

A környezeti hatások csökkentését célzó módszer: Egyéb

A követett szociális cél: Egyéb

5.1.9. Alkalmassági követelmények

Selektációs kritériumok forrásai: Hirdetmény

Kritérium: Szakmai kockázati felelősségbiztosítás

Kiválasztási kritérium leírása: Seguro de indemnización

Kritérium: Teljes éves forgalom

Kiválasztási kritérium leírása: Cifra anual de negocio

Kritérium: Hivatkozások a meghatározott szolgáltatásokra

Kiválasztási kritérium leírása: Trabajos realizados

Kritérium: Minőségellenőrző intézetek által kiadott tanúsítványok

Kiválasztási kritérium leírása: Certificados de control de calidad expedidos por los institutos o servicios oficiales

5.1.10. Odaítélési szempontok

Kritérium:

Típus: Ár

Leírás: Oferta económica.

Kategória az odaítélési szempont súlya: Súlyozás (pontok, pontos)

Értékelési szempont száma: 50

Kritérium:

Típus: Minőség

Leírás: Plazo de implantación.

Kategória az odaítélési szempont súlya: Súlyozás (pontok, pontos)

Értékelési szempont száma: 10

Kritérium:

Típus: Minőség

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

Kategória az odaítélési szempont súlya: Súlyozás (pontok, pontos)

Értékelési szempont száma: 10

Kritérium:

Típus: Minőség

Leírás: Competencia y trayectoria del equipo humano asignado.

Kategória az odaítélési szempont súlya: Súlyozás (pontok, pontos)

Értékelési szempont száma: 20

Kritérium:

Típus: Minőség

Leírás: Estrategia de ejecución y planificación del despliegue.

Kategória az odaítélési szempont súlya: Súlyozás (pontok, pontos)

Értékelési szempont száma: 10

5.1.11. Közbeszerzési dokumentumok

A közbeszerzési dokumentumok címe: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=buqLBhLJ6zjXOjazN1Dw9Q%3D%3D

5.1.12. A közbeszerzésre irányadó feltételek

A benyújtás feltételei:

Elektronikus benyújtás: Kötelező

A benyújtásra használható cím: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=buqLBhLJ6zjXOjazN1Dw9Q%3D%3D

Az ajánlatokat vagy részvételi jelentkezéseket ezeken a nyelveken lehet benyújtani: spanyol

Elektronikus katalógus: Nem megengedett

Az ajánlatok beérkezésének határideje: 06/07/2026 23:59:00 (UTC+02:00) Kelet-európai idő, nyári időszámítás szerinti közép-európai idő

Az az időtartam, amíg az ajánlatnak érvényesnek kell maradnia: 3 Évek

A nyilvános felbontással kapcsolatos információk:

Megnyitás dátuma: 27/07/2026 09:00:00 (UTC+02:00) Kelet-európai idő, nyári időszámítás szerinti közép-európai idő

Hely: Mutua Balear

A szerződés feltételei:

A szerződést védett foglalkoztatási programok keretében kell teljesíteni: Nem

Elektronikus számlázás: Megengedett
Elektronikus megrendelésre fog sor kerülni: nem
Elektronikus fizetésre fog sor kerülni: igen

5.1.15. Sajátos beszerzési módszerek

Keretmegállapodás:

Nincs keretmegállapodás

A dinamikus beszerzési rendszerre vonatkozó információk:

Nem dinamikus beszerzési rendszer

5.1.16. További információk, közvetítés és felülvizsgálat

Felülvizsgálati szervezet: 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

A felülvizsgálati határidőkre vonatkozó információk: hasta 2026-09-08+02:00

A felülvizsgálati eljárásokról további információkat nyújtó szervezet: 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. Szervezetek

8.1. ORG-0001

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

Regisztrációs szám: 50301410053461

Regisztrációs szám: G07046196

Város: Palma

Irányítószám: 07009

Ország alegysége (NUTS): Menorca (ES533)

Ország: Spanyolország

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

E-mail-cím: contratacion@mutuabalear.es

Telefonszám: +034 971213423

Fax: +034 971727060

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

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

Egyéb kapcsolattartó pontok:

Hivatalos név: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Város: Madrid

Irányítószám: 28020

Ország alegysége (NUTS): Madrid (ES300)

Ország: Spanyolország

E-mail-cím: tribunal_recursos.contratos@hacienda.gob.es

Telefonszám: +034 913491451

Fax: +034 913491441

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

Egyéb kapcsolattartó pontok:

Hivatalos név: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Város: Madrid
Irányítószám: 28020
Ország alegysége (NUTS): Madrid (ES300)
Ország: Spanyolország
E-mail-cím: tribunal_recursos.contratos@hacienda.gob.es
Telefonszám: +034 913491451
Fax: +034 913491441
Internetcím: <https://hacienda.gob.es>

E szervezet szerepei:

Vevő

Felülvizsgálati szervezet

A felülvizsgálati eljárásokról további információkat nyújtó szervezet

A hirdetményre vonatkozó információk

A hirdetmény azonosítója/verziója: acb5d5b8-6708-4d3d-bbf1-1efd1b44e6e8 - 01

Hirdetményminta típusa: Verseny

A hirdetmény típusa: Eljárást megindító vagy koncessziós hirdetmény – klasszikus ajánlatkérőkre vonatkozó szabályok

A hirdetmény altípusa: 16

A hirdetmény megküldésének dátuma: 01/06/2026 06:22:31 (UTC+02:00) Kelet-európai idő, nyári időszámítás szerinti közép-európai idő

Azok a nyelvek, amelyeken ez a hirdetmény hivatalosan elérhető: spanyol

A hirdetmény közzétételi száma: 375328-2026

HL S kiadás száma: 104/2026

A közzététel dátuma: 02/06/2026