

377501-2026 - Verseny

Spanyolország – IT-szolgáltatások: tanácsadás, szoftverfejlesztés, internet és támogatás – Asistente Virtual de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid

OJ S 104/2026 02/06/2026

Eljárást megindító vagy koncessziós hirdetmény – klasszikus ajánlatkérőkre vonatkozó szabályok

Szolgáltatásmegrendelés

1. Vevő

1.1. Vevő

Hivatalos név: Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias del Ayuntamiento de Madrid

E-mail-cím: agssyecontratacion@madrid.es

Az ajánlatkérő szervezet jogi típusa: Helyi hatóság

Az ajánlatkérő szerv tevékenysége: Általános közszolgáltatások

2. Eljárás

2.1. Eljárás

Cím: Asistente Virtual de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid

Leírás: 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.

Eljárásazonosító: 19c51aaa-7aaf-42b1-a25e-7dfb677616d3

Előző hirdetmény: 6daa6682-2892-4502-a1f6-f19f6ffb1799-01

Belső azonosító: 300/2026/00009

Az eljárás típusa: Nyitott

Az eljárás gyorsított: nem

2.1.1. Cél

A szerződés jellege: Szolgáltatásmegrendelés

Fő osztályozás (cpv): 72000000 IT-szolgáltatások: tanácsadás, szoftverfejlesztés, internet és támogatás

2.1.2. A teljesítés helye

Ország alegysége (NUTS): Madrid (ES300)

Ország: Spanyolország

2.1.3. Érték

A becsült érték héa (áfa) nélkül: 408 918,11 EUR

2.1.4. Általános információk

Jogalap:

2014/24/EU irányelv

2.1.6. Kizárási okok

Indokok kizárási forrása: Hirdetmény

Környezetvédelmi jogszabályokban előírt kötelezettségek megszegése: Incumplimiento de obligaciones en materia de legislación laboral

5. Rész

5.1. Rész: LOT-0000

Cím: Asistente Virtual de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid

Leírás: 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.

Belső azonosító: 300/2026/00009

5.1.1. Cél

A szerződés jellege: Szolgáltatásmegrendelés

Fő osztályozás (cpv): 72000000 IT-szolgáltatások: tanácsadás, szoftverfejlesztés, internet és támogatás

Opciók:

A lehetőségek leírása: Prórroga del expediente [300/2026/00009]

5.1.2. A teljesítés helye

Ország alegysége (NUTS): Madrid (ES300)

Ország: Spanyolország

5.1.3. Becsült időtartam

Kezdő időpont: 01/09/2026

Időtartam: 24 Hónapok

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

5.1.9. Alkalmassági követelmények

Selektációs kritériumok forrásai: Hirdetmény

Kritérium: Teljes éves forgalom

Kiválasztási kritérium leírása: Cifra anual de negocio

Kritérium: Hivatkozások a meghatározott szolgáltatásokra

Kiválasztási kritérium leírása: Trabajos realizados

5.1.10. Odaítélési szempontok

Kritérium:

Típus: Minőség

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

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

Értékelési szempont száma: 10

Kritérium:

Típus: Minőség

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

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

Értékelési szempont száma: 10

Kritérium:

Típus: Ár

Leírás: Precio ofertado .

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

Értékelési szempont száma: 35

Kritérium:

Típus: Minőség

Leírás: Proyecto técnico .

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

Értékelési szempont száma: 45

5.1.11. Közbeszerzési dokumentumok

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=Qgp%2F5sTB2J16nTs9LZ9RhQ%3D%3D

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

Elektronikus katalógus: Nem megengedett

Az ajánlatok beérkezésének határideje: 16/06/2026 23:59:00 (UTC+02:00) Kelet-európai idő, nyári időszámítás szerinti közép-európai idő

Az az időtartam, amíg az ajánlatnak érvényesnek kell maradnia: 2 Hónapok

A nyilvános felbontással kapcsolatos információk:

Megnyitás dátuma: 17/06/2026 09:30:00 (UTC+02:00) Kelet-európai idő, nyári időszámítás szerinti közép-európai idő

Hely: Entorno virtual

Megnyitás dátuma: 30/06/2026 09:30:00 (UTC+02:00) Kelet-európai idő, nyári időszámítás szerinti közép-európai idő

Hely: Entorno virtual

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

A felülvizsgálati határidőkre vonatkozó információk: 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

A felülvizsgálati eljárásokról további információkat nyújtó szervezet: Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias del Ayuntamiento de Madrid - Tribunal Administrativo de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid

8. Szervezetek

8.1. ORG-0001

Hivatalos név: Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias del Ayuntamiento de Madrid

Regisztrációs szám: 31606280204388

Regisztrációs szám: P2807900B

Város: Madrid

Irányítószám: 28002

Ország alegysége (NUTS): Madrid (ES300)

Ország: Spanyolország

Kapcsolattartó pont: Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias del Ayuntamiento de Madrid

E-mail-cím: agssyecontratacion@madrid.es

Telefonszám: +34 914800010

Internetcím: <http://www.madrid.es>

Az ajánlatkérő szervezet profilja: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=ykTr%2BAkeChI%2FbjW6njtWLw%3D%3D>

Egyéb kapcsolattartó pontok:

Hivatalos név: Tribunal Administrativo de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid

Város: Madrid

Irányítószám: 28010

Ország alegysége (NUTS): Madrid (ES300)

Ország: Spanyolország

Egyéb kapcsolattartó pontok:

Hivatalos név: Dirección Principal

Város: Madrid

Irányítószám: 28014

Ország alegysége (NUTS): Madrid (ES300)

Ország: Spanyolország

E szervezet szerepei:

Vevő

Felülvizsgálati szervezet

A felülvizsgálati eljárásokról további információkat nyújtó szervezet

A hirdetményre vonatkozó információk

A hirdetmény azonosítója/verziója: 9c1fa51e-03d4-4777-b1df-d6e5ce713622 - 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 09:27:57 (UTC+02:00) Kelet-európai idő, nyári időszámítás szerinti közép-európai idő

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

A hirdetmény közzétételi száma: 377501-2026

HL S kiadás száma: 104/2026

A közzététel dátuma: 02/06/2026