

375328-2026 - Gara

Spagna – Manutenzione di software di tecnologia dell'informazione – Servicio automatizado de llamadas a través de un agente virtual (voicebot) para Mutua Balear

OJ S 104/2026 02/06/2026

Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Servizi

1. Committente

1.1. Committente

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

E-mail: contratacion@mutuabalear.es

Forma giuridica del committente: Organismo di diritto pubblico controllato da un'autorità governativa centrale

Attività dell'amministrazione aggiudicatrice: Servizi generali delle amministrazioni pubbliche

2. Procedura

2.1. Procedura

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

Descrizione: 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.

Identificativo della procedura: 7e5d6712-ed2d-49f9-8682-62e79a10d08f

Identificativo interno: 2026-SES-049

Tipo di procedura: Aperta

La procedura è accelerata: no

2.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 72267100 Manutenzione di software di tecnologia dell'informazione

2.1.2. Luogo di esecuzione

Suddivisione del paese (NUTS): Mallorca (ES532)

Paese: Spagna

2.1.3. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 266 580,00 EUR

2.1.4. Informazioni generali

Base giuridica:

Direttiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivi di esclusione

Fonti dei motivi di esclusione: Avviso

Violazione degli obblighi in materia di diritto sociale: Además, serán motivos de exclusión los que se hayan podido citar en los pliegos

5. Lotto

5.1. Lotto: LOT-0000

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

Descrizione: 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.

Identificativo interno: 2026-SES-049

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 72267100 Manutenzione di software di tecnologia dell'informazione

5.1.2. Luogo di esecuzione

Suddivisione del paese (NUTS): Mallorca (ES532)

Paese: Spagna

5.1.3. Durata stimata

Durata: 1 Anno

5.1.4. Rinnovo

Rinnovi massimi: 2

Altre informazioni sul rinnovo: Posibilidad de realizar dos prórrogas de una anualidad cada una de ellas

5.1.6. Informazioni generali

Partecipazione riservata:

La partecipazione non è riservata.

Progetto di appalto non finanziato con fondi UE

L'appalto è soggetto all'accordo sugli appalti pubblici (AAP): no

5.1.7. Appalto strategico

Obiettivo dell'appalto strategico: Nessun appalto strategico

Approccio per ridurre gli impatti ambientali: Altro

Obiettivo di carattere sociale perseguito: Altro

5.1.9. Criteri di selezione

Fonti dei criteri di selezione: Avviso

Criterio: Assicurazione professionale di indennizzo del rischio

Descrizione del criterio di selezione: Seguro de indemnización

Criterio: Fatturato annuo generale

Descrizione del criterio di selezione: Cifra anual de negocio

Criterio: Referenze su servizi specifici

Descrizione del criterio di selezione: Trabajos realizados

Criterio: Certificati rilasciati da istituti di controllo della qualità

Descrizione del criterio di selezione: Certificados de control de calidad expedidos por los institutos o servicios oficiales

5.1.10. Criteri di aggiudicazione

Criterio:

Tipo: Prezzo

Descrizione: Oferta económica.

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 50

Criterio:

Tipo: Qualità

Descrizione: Plazo de implantación.

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 10

Criterio:

Tipo: Qualità

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

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 10

Criterio:

Tipo: Qualità

Descrizione: Competencia y trayectoria del equipo humano asignado.

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 20

Criterio:

Tipo: Qualità

Descrizione: Estrategia de ejecución y planificación del despliegue.

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 10

5.1.11. Documenti di gara

Indirizzo dei documenti di gara: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=buqLBhLJ6zjXOjazN1Dw9Q%3D%3D

5.1.12. Condizioni di appalto

Modalità di presentazione:

Presentazione elettronica delle offerte: Obbligatoria

Indirizzo per la presentazione: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=buqLBhLJ6zjXOjazN1Dw9Q%3D%3D

Lingue in cui possono essere presentate le offerte o le domande di partecipazione: spagnolo

Catalogo elettronico: Non consentita

Termine per il ricevimento delle offerte: 06/07/2026 23:59:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Durata durante la quale l'offerta deve rimanere valida: 3 Anni

Informazioni sull'apertura pubblica delle offerte:

Data di apertura: 27/07/2026 09:00:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Luogo: Mutua Balear

Condizioni contrattuali:

L'esecuzione dell'appalto deve avvenire nel contesto di programmi di lavoro protetti: No
Fatturazione elettronica: Consentita
Si farà ricorso all'ordinazione elettronica: no
Sarà utilizzato il pagamento elettronico: sì

5.1.15. Tecniche

Accordo quadro:

Nessun accordo quadro

Informazioni sul sistema dinamico di acquisizione:

Nessun sistema dinamico di acquisizione

5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi

Organizzazione competente per i ricorsi: 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

Informazioni sui termini per il riesame: hasta 2026-09-08+02:00

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso: 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. Organizzazioni

8.1. ORG-0001

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

Numero di registrazione: 50301410053461

Numero di registrazione: G07046196

Località: Palma

Codice postale: 07009

Suddivisione del paese (NUTS): Menorca (ES533)

Paese: Spagna

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

E-mail: contratacion@mutuabalear.es

Telefono: +034 971213423

Fax: +034 971727060

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

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

Altri referenti:

Nome ufficiale: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Località: Madrid

Codice postale: 28020

Suddivisione del paese (NUTS): Madrid (ES300)

Paese: Spagna

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

Telefono: +034 913491451

Fax: +034 913491441

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

Altri referenti:

Nome ufficiale: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Località: Madrid

Codice postale: 28020

Suddivisione del paese (NUTS): Madrid (ES300)

Paese: Spagna

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

Telefono: +034 913491451

Fax: +034 913491441

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

Ruoli di questa organizzazione:

Committente

Organizzazione competente per i ricorsi

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso

Informazioni sull'avviso

Identificativo/versione dell'avviso: acb5d5b8-6708-4d3d-bbf1-1efd1b44e6e8 - 01

Tipo di formulario: Gara

Tipo di avviso: Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Sottotipo di avviso: 16

Data di trasmissione dell'avviso: 01/06/2026 06:22:31 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale,
ora legale dell'Europa centrale

Lingue in cui il presente avviso è ufficialmente disponibile: spagnolo

Numero di pubblicazione dell'avviso: 375328-2026

Numero dell'edizione della GU S: 104/2026

Data di pubblicazione: 02/06/2026