

377501-2026 - Gara

Spagna – Servizi informatici: consulenza, sviluppo di software, Internet e supporto – Assistente Virtual de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid

OJ S 104/2026 02/06/2026

Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Servizi

1. Committente

1.1. Committente

Nome ufficiale: Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias del Ayuntamiento de Madrid

E-mail: agssyecontratacion@madrid.es

Forma giuridica del committente: Autorità locale

Attività dell'amministrazione aggiudicatrice: Servizi generali delle amministrazioni pubbliche

2. Procedura

2.1. Procedura

Titolo: Assistente Virtual de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid

Descrizione: 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.

Identificativo della procedura: 19c51aaa-7aaf-42b1-a25e-7dfb677616d3

Avviso o bando precedente: 6daa6682-2892-4502-a1f6-f19f6ffb1799-01

Identificativo interno: 300/2026/00009

Tipo di procedura: Aperta

La procedura è accelerata: no

2.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 72000000 Servizi informatici: consulenza, sviluppo di software, Internet e supporto

2.1.2. Luogo di esecuzione

Suddivisione del paese (NUTS): Madrid (ES300)

Paese: Spagna

2.1.3. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 408 918,11 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 di obblighi in materia di diritto ambientale: Incumplimiento de obligaciones en materia de legislación laboral

5. Lotto

5.1. Lotto: LOT-0000

Titolo: Asistente Virtual de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid

Descrizione: 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.

Identificativo interno: 300/2026/00009

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 72000000 Servizi informatici: consulenza, sviluppo di software, Internet e supporto

Opzioni:

Descrizione delle opzioni: Prórroga del expediente [300/2026/00009]

5.1.2. Luogo di esecuzione

Suddivisione del paese (NUTS): Madrid (ES300)

Paese: Spagna

5.1.3. Durata stimata

Data di inizio: 01/09/2026

Durata: 24 Mesi

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

5.1.9. Criteri di selezione

Fonti dei criteri di selezione: Avviso

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

5.1.10. Criteri di aggiudicazione

Criterio:

Tipo: Qualità

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

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

Criterio di aggiudicazione: numero: 10

Criterio:

Tipo: Qualità

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

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

Criterio di aggiudicazione: numero: 10

Criterio:

Tipo: Prezzo

Descrizione: Precio ofertado .

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

Criterio di aggiudicazione: numero: 35

Criterio:

Tipo: Qualità

Descrizione: Proyecto técnico .

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

Criterio di aggiudicazione: numero: 45

5.1.11. Documenti di gara

Indirizzo dei documenti di gara: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=Qgp%2F5sTB2J16nTs9LZ9RhQ%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=Qgp%2F5sTB2J16nTs9LZ9RhQ%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: 16/06/2026 23:59:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Durata durante la quale l'offerta deve rimanere valida: 2 Mesi

Informazioni sull'apertura pubblica delle offerte:

Data di apertura: 17/06/2026 09:30:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Luogo: Entorno virtual

Data di apertura: 30/06/2026 09:30:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Luogo: Entorno virtual

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

Informazioni sui termini per il riesame: 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

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso: Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias del Ayuntamiento de Madrid - Tribunal Administrativo de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid

8. Organizzazioni

8.1. ORG-0001

Nome ufficiale: Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias del Ayuntamiento de Madrid

Numero di registrazione: 31606280204388

Numero di registrazione: P2807900B

Località: Madrid

Codice postale: 28002

Suddivisione del paese (NUTS): Madrid (ES300)

Paese: Spagna

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

E-mail: agssyecontratacion@madrid.es

Telefono: +34 914800010

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

Profilo del committente: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=ykTr%2BAkeChl%2FbjW6njtWLw%3D%3D>

Altri referenti:

Nome ufficiale: Tribunal Administrativo de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid

Località: Madrid

Codice postale: 28010

Suddivisione del paese (NUTS): Madrid (ES300)

Paese: Spagna

Altri referenti:

Nome ufficiale: Dirección Principal

Località: Madrid

Codice postale: 28014

Suddivisione del paese (NUTS): Madrid (ES300)

Paese: Spagna

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

Numero dell'edizione della GU S: 104/2026

Data di pubblicazione: 02/06/2026