

375328-2026 - Kompetizzjoni

Spanja – Tiswija tas-software tat-teknoloġija ta' l-informatika – Servicio automatizado de llamadas a través de un agente virtual (voicebot) para Mutua Balear

OJ S 104/2026 02/06/2026

Avviż tal-kuntratt jew tal-konċessjoni – reġim standard

Servizzi

1. Xerrej

1.1. Xerrej

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

Email: contratacion@mutuabalear.es

Tip legali tax-xerrej: Korp irregolat bil-liġi pubblika, ikkontrollat minn awtorità tal-gvern ċentrali

Attività tal-awtorità kontraenti: Servizi pubblici generali

2. Proċedura

2.1. Proċedura

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

Deskrizzjoni: 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.

Identifikatur tal-proċedura: 7e5d6712-ed2d-49f9-8682-62e79a10d08f

Identifikatur intern: 2026-SES-049

Tip ta' proċedura: Miftuħa

Il-proċedura hija aċċellerata: le

2.1.1. Għan

Natura tal-kuntratt: Servizi

Klassifikazzjoni prinċipali (cpv): 72267100 Tiswija tas-software tat-teknoloġija ta' l-informatika

2.1.2. Post tal-prestazzjoni

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Mallorca (ES532)

Pajjiż: Spanja

2.1.3. Valur

Valur stmat mingħajr VAT: 266 580,00 EUR

2.1.4. Informazzjoni ġenerali

Bażi legali:

Direttiva 2014/24/UE

2.1.6. Raġunijiet għall-esklużjoni

Sors tal-motivi għall-eżklussjoni: Avviż

Ksur tal-obbligi fl-oqsma tal-liġi soċjali: Además, serán motivos de exclusión los que se hayan podido citar en los pliegos

5. Lott

5.1. Lott: LOT-0000

Titlu: Servizio automatizado de llamadas a través de un agente virtual (voicebot) para Mutua Balear

Deskrizzjoni: 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.

Identifikatur intern: 2026-SES-049

5.1.1. Għan

Natura tal-kuntratt: Servizi

Klassifikazzjoni prinċipali (cpv): 72267100 Tiswija tas-software tat-teknoloġija ta' l-informatika

5.1.2. Post tal-prestazzjoni

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Mallorca (ES532)

Pajjiż: Spanja

5.1.3. Tul ta' żmien stmat

Tul ta' żmien: 1 Sena

5.1.4. Tiġdid

Numru massimu ta' tiġdid: 2

Informazzjoni oħra dwar it-tiġdid: Posibilidad de realizar dos prórrogas de una anualidad cada una de ellas

5.1.6. Informazzjoni ġenerali

Parteċipazzjoni riżervata:

Il-parteċipazzjoni mhijiex riżervata.

Proġett ta' akkwist mhux iffinanzjat mill-Fondi tal-UE

L-akkwist huwa kopert mill-Ftehim dwar l-Akkwisti Pubbliċi (GPA): Ie

5.1.7. Akkwist strateġiku

Għan tal-akkwist strateġiku: Ebda akkwist strateġiku

Approċċ għat-tnaqqis tal-impatti ambjentali: Oħrajn

Għan soċjali promoss: Oħrajn

5.1.9. Kriterji tal-għażla

Sors tal-kriterji ta' għażla: Avviż

Kriterju: Assicurazzjoni ta' indennità għar-riskji professjonali

Deskrizzjoni tal-kriterju ta' selezzjoni: Seguro de indemnización

Kriterju: Volum ta' negozju annwali ġenerali

Deskrizzjoni tal-kriterju ta' selezzjoni: Cifra anual de negocio

Kriterju: Referenzi fuq servizzi speċifiċi

Deskrizzjoni tal-kriterju ta' selezzjoni: Trabajos realizados

Kriterju: Ċertifikati minn istituti ta' kontroll tal-kwalità

Deskrizzjoni tal-kriterju ta' selezzjoni: Certificados de control de calidad expedidos por los institutos o servicios oficiales

5.1.10. Kriterji tal-għoti

Kriterju:

Tip: Prezz

Deskrizzjoni: Oferta económica.

Kategorija tal-kriterju tal-għoti piż: Fattur ta' ponderazzjoni (punti, eżatt)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 50

Kriterju:

Tip: Kwalità

Deskrizzjoni: Plazo de implantación.

Kategorija tal-kriterju tal-għoti piż: Fattur ta' ponderazzjoni (punti, eżatt)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 10

Kriterju:

Tip: Kwalità

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

Kategorija tal-kriterju tal-għoti piż: Fattur ta' ponderazzjoni (punti, eżatt)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 10

Kriterju:

Tip: Kwalità

Deskrizzjoni: Competencia y trayectoria del equipo humano asignado.

Kategorija tal-kriterju tal-għoti piż: Fattur ta' ponderazzjoni (punti, eżatt)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 20

Kriterju:

Tip: Kwalità

Deskrizzjoni: Estrategia de ejecución y planificación del despliegue.

Kategorija tal-kriterju tal-għoti piż: Fattur ta' ponderazzjoni (punti, eżatt)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 10

5.1.11. Dokumenti tal-akkwist

Indirizz tad-dokumenti tal-akkwist: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=buqLBhLJ6zjXOjazN1Dw9Q%3D%3D

5.1.12. Termini tal-akkwist

Termini tas-sottomissjoni:

Sottomissjoni elettronika: Meħtieġa

Indirizz għas-sottomissjoni: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=buqLBhLJ6zjXOjazN1Dw9Q%3D%3D

Lingwi li bihom jistgħu jiġu sottomessi offerti jew talbiet għall-partecipazzjoni: Spanjol

Katalogu elettroniku: Mhux permessa

Skadenza biex jintlaqgħu l-offerti: 06/07/2026 23:59:00 (UTC+02:00) Ħin tal-Ewropa tal-Lvant, Ħin tas-sajf tal-Ewropa Ċentrali

Perjodu waqt li l-offerta għandha tibqa' valida: 3 Snin

Informazzjoni dwar il-ftuħ pubbliku:

Data tal-ftuħ: 27/07/2026 09:00:00 (UTC+02:00) Ħin tal-Ewropa tal-Lvant, Ħin tas-sajf tal-Ewropa Ċentrali

Post: Mutua Balear

Termini tal-kuntratt:

L-eżekuzzjoni tal-kuntratt għandha titwettaq fil-qafas ta' programmi ta' impjiegi protetti: Le

Fatturazzjoni elettronika: Permessa

Se tintuża l-ordni elettronika: Ie

Se jintuża l-pagament elettroniku: iva

5.1.15. Tekniki

Ftehim qafas:

Ebda ftehim ta' qafas

Informazzjoni dwar is-sistema dinamika tax-xiri:

Ebda sistema dinamika ta' xiri

5.1.16. Aktar informazzjoni, medjazzjoni u riežami

Organizzazzjoni tar-riežami: 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

Informazzjoni dwar l-iskadenzi tar-riežami: hasta 2026-09-08+02:00

Organizzazzjoni li tipprovdi iktar informazzjoni dwar proċeduri tar-riežami: 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. Organizzazzjonijiet

8.1. ORG-0001

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

Numru tar-reġistrazzjoni: 50301410053461

Numru tar-reġistrazzjoni: G07046196

Belt: Palma

Kodiċi postali: 07009

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Menorca (ES533)

Pajjiż: Spanja

Punt ta' kuntatt: Dirección Gerencia de Mutua Balear, Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social Nº 183

Email: contratacion@mutuabalear.es

Telefown: +034 971213423

Fax: +034 971727060

Indirizz tal-internet: <http://www.mutuabalear.es>

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

Punti ta' kuntatt oħra:

Isem uffiċjali: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Belt: Madrid

Kodiċi postali: 28020

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Madrid (ES300)

Pajjiż: Spanja

Email: tribunal_recursos.contratos@hacienda.gob.es

Telefown: +034 913491451

Fax: +034 913491441

Indirizz tal-internet: <https://hacienda.gob.es>

Punti ta' kuntatt oħra:

Isem uffiċjali: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Belt: Madrid

Kodiċi postali: 28020

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Madrid (ES300)

Pajjiż: Spanja

Email: tribunal_recursos.contratos@hacienda.gob.es

Telefown: +034 913491451

Fax: +034 913491441

Indirizz tal-internet: <https://hacienda.gob.es>

Rwoli ta' din l-organizzazzjoni:

Xerrej

Organizzazzjoni tar-rieżami

Organizzazzjoni li tipprovdi iktar informazzjoni dwar proċeduri tar-rieżami

Informazzjoni dwar l-avviż

Identifikatur/verżjoni tal-avviż: acb5d5b8-6708-4d3d-bbf1-1efd1b44e6e8 - 01

Tip ta' formola: Kompetizzjoni

Tip ta' avviż: Avviż tal-kuntratt jew tal-konċessjoni – reġim standard

Sottotip tal-avviż: 16

Data ta' meta ntbagħat l-avviż: 01/06/2026 06:22:31 (UTC+02:00) Hin tal-Ewropa tal-Lvant,

Hin tas-sajf tal-Ewropa Ċentrali

Lingwi li bihom dan l-avviż huwa disponibbli uffiċjalment: Spanjol

Numru tal-pubblikazzjoni tal-avviż: 375328-2026

Numru tal-ħarġa tal-ĠU S: 104/2026

Data tal-pubblikazzjoni: 02/06/2026