

373506-2026 - Mededinging

Spanje – Onderhoud van software voor informatietechnologie – Servicio automatizado de llamadas a través de un agente virtual (voicebot) para Mutua Balear

OJ S 103/2026 01/06/2026

Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Diensten

1. Koper

1.1. Koper

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

E-mail: contratacion@mutuabalear.es

Rechtsvorm van de koper: Publiekrechtelijke instelling onder zeggenschap van een centrale overheidsinstantie

Activiteit van de aanbestedende dienst: Algemene overheidsdiensten

2. Procedure

2.1. Procedure

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

Beschrijving: 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.

Identificatiecode van de procedure: 7e5d6712-ed2d-49f9-8682-62e79a10d08f

Interne identificatiecode: 2026-SES-049

Type procedure: Openbaar

De procedure wordt versneld: neen

2.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 72267100 Onderhoud van software voor informatietechnologie

2.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Mallorca (ES532)

Land: Spanje

2.1.3. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 266 580,00 EUR

2.1.4. Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

2.1.6. Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden: Aankondiging

Niet-nakoming van verplichtingen op het gebied van sociaal recht: Además, serán motivos de exclusión los que se hayan podido citar en los pliegos

5. Perceel

5.1. Perceel: LOT-0000

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

Beschrijving: 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.

Interne identificatiecode: 2026-SES-049

5.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 72267100 Onderhoud van software voor informatietechnologie

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Mallorca (ES532)

Land: Spanje

5.1.3. Geraamde duur

Looptijd: 1 Jaar

5.1.4. Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 2

Overige informatie over verlengingen: Posibilidad de realizar dos prórrogas de una anualidad cada una de ellas

5.1.6. Algemene informatie

Voorbehouden deelname:

Deelname is niet voorbehouden.

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA): neen

5.1.7. Strategische aanbestedingen

Doel van strategische aanbestedingen: Geen strategische aanbesteding

Aanpak voor het beperken van milieueffecten: Andere

Bevorderde sociale doelstelling: Andere

5.1.9. Selectiecriteria

Bronnen van selectiecriteria: Aankondiging

Criterium: Professionele risico-indemniteitsverzekering

Beschrijving van het selectie criterium: Seguro de indemnización

Criterium: Algemene jaarlijkse omzet

Beschrijving van het selectie criterium: Cifra anual de negocio

Criterium: Referenties voor gespecificeerde diensten

Beschrijving van het selectie criterium: Trabajos realizados

Criterium: Certificaten van kwaliteitscontrole-instituten

Beschrijving van het selectie criterium: Certificados de control de calidad expedidos por los institutos o servicios oficiales

5.1.10. Gunningscriteria

Criterium:

Type: Prijs

Beschrijving: Oferta económica.

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 50

Criterium:

Type: Kwaliteit

Beschrijving: Plazo de implantación.

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 10

Criterium:

Type: Kwaliteit

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

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 10

Criterium:

Type: Kwaliteit

Beschrijving: Competencia y trayectoria del equipo humano asignado.

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 20

Criterium:

Type: Kwaliteit

Beschrijving: Estrategia de ejecución y planificación del despliegue.

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 10

5.1.11. Aanbestedingsstukken

Adres van de aanbestedingsstukken: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=buqLBhLJ6zjXOjazN1Dw9Q%3D%3D

5.1.12. Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=buqLBhLJ6zjXOjazN1Dw9Q%3D%3D

Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend: Spaans

Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen: 03/06/2026 23:59:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Duur waarin de aanbidding geldig moet blijven: 3 Jaren

Informatie over de openbare opening:

Openingsdatum: 27/07/2026 09:00:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Plaats: Mutua Balear

Voorwaarden van het contract:

De uitvoering van de opdracht moet plaatsvinden binnen het kader van programma's voor maatwerkbedrijven: Neen

Elektronische facturering: Toegestaan

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing: neen

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling: ja

5.1.15. Technieken

Raamovereenkomst:

Geen raamovereenkomst

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

5.1.16. Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures: 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

Informatie over de termijnen voor beroep: hasta 2026-09-08+02:00

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures: 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. Organisaties

8.1. ORG-0001

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

Registratienummer: 50301410053461

Registratienummer: G07046196

Stad: Palma

Postcode: 07009

Onderverdeling land (NUTS): Menorca (ES533)

Land: Spanje

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

E-mail: contratacion@mutuabaleares.es

Telefoon: +034 971213423

Fax: +034 971727060

Internetadres: <http://www.mutuabaleares.es>

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

Andere contactpunten:

Officiële naam: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Stad: Madrid

Postcode: 28020

Onderverdeling land (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanje

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

Telefoon: +034 913491451

Fax: +034 913491441

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

Andere contactpunten:

Officiële naam: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Stad: Madrid

Postcode: 28020

Onderverdeling land (NUTS): Madrid (ES300)
Land: Spanje
E-mail: tribunal_recursos.contratos@hacienda.gob.es
Telefoon: +034 913491451
Fax: +034 913491441
Internetadres: <https://hacienda.gob.es>

Rollen van deze organisatie:

Koper
Organisatie voor beroepsprocedures
Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: 03492be7-7006-4d40-8607-8373c6518c18 - 01
Type formulier: Mededinging
Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling
Subtype aankondiging: 16
Verzenddatum van de aankondiging: 28/05/2026 22:22:38 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd,
Midden-Europese zomertijd
Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Spaans
Publicatienummer aankondiging: 373506-2026
Nummer uitgave PB S: 103/2026
Datum van bekendmaking: 01/06/2026