

373506-2026 - Procedura konkurencyjna

Hiszpania – Konserwacja oprogramowania technologii informacji – Servicio automatizado de llamadas a través de un agente virtual (voicebot) para Mutua Balear

OJ S 103/2026 01/06/2026

Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy

Usługi

1. Nabywca

1.1. Nabywca

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

E-mail: contratacion@mutuabalear.es

Status prawny nabywcy: Podmiot prawa publicznego kontrolowany przez instytucję administracji centralnej

Sektor działalności instytucji zamawiającej: Ogólne usługi publiczne

2. Procedura

2.1. Procedura

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

Opis: 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.

Identyfikator procedury: 7e5d6712-ed2d-49f9-8682-62e79a10d08f

Wewnętrzny identyfikator: 2026-SES-049

Rodzaj procedury: Otwarta

Procedura jest przyspieszona: nie

2.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 72267100 Konserwacja oprogramowania technologii informacji

2.1.2. Miejsce realizacji

Podpodział krajowy (NUTS): Mallorca (ES532)

Kraj: Hiszpania

2.1.3. Wartość

Szacunkowa wartość bez VAT: 266 580,00 EUR

2.1.4. Informacje ogólne

Podstawa prawna:

Dyrektywa 2014/24/UE

2.1.6. Podstawy wykluczenia

Powody wykluczenia źródła: Uwaga

Naruszenie obowiązków w dziedzinie prawa socjalnego: Además, serán motivos de exclusión los que se hayan podido citar en los pliegos

5. Część zamówienia

5.1. Część zamówienia: LOT-0000

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

Opis: 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.

Wewnętrzny identyfikator: 2026-SES-049

5.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 72267100 Konserwacja oprogramowania technologii informacji

5.1.2. Miejsce realizacji

Podpodział krajowy (NUTS): Mallorca (ES532)

Kraj: Hiszpania

5.1.3. Szacowany okres obowiązywania

Okres obowiązywania: 1 Rok

5.1.4. Wznowienie

Maksymalna liczba wznowień: 2

Inne informacje o wznowieniu: Posibilidad de realizar dos prórrogas de una anualidad cada una de ellas

5.1.6. Informacje ogólne

Zastrzeżony udział:

Udział nie jest zastrzeżony.

Projekt zamówienia niefinansowany z funduszy UE

Zamówienie jest objęte zakresem Porozumienia w sprawie zamówień rządowych (GPA): nie

5.1.7. Zamówienia strategiczne

Cel zamówienia strategicznego: Zamówienia inne niż strategiczne

Podejście do ograniczania wpływu na środowisko: Inne

Promowany cel społeczny: Inne

5.1.9. Kryteria kwalifikacji

Źródła kryteriów wyboru: Uwaga

Kryterium: Ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej z tytułu ryzyka zawodowego

Opis kryterium selekcji: Seguro de indemnización

Kryterium: Ogólny roczny obrót

Opis kryterium selekcji: Cifra anual de negocio

Kryterium: Referencje dotyczące określonych usług

Opis kryterium selekcji: Trabajos realizados

Kryterium: Certyfikaty wydane przez instytuty kontroli jakości

Opis kryterium selekcji: Certificados de control de calidad expedidos por los institutos o servicios oficiales

5.1.10. Kryteria udzielenia zamówienia

Kryterium:

Rodzaj: Cena

Opis: Oferta económica.

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 50

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Opis: Plazo de implantación.

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 10

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

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

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 10

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Opis: Competencia y trayectoria del equipo humano asignado.

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 20

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Opis: Estrategia de ejecución y planificación del despliegue.

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 10

5.1.11. Dokumenty zamówienia

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

5.1.12. Warunki udzielenia zamówienia

Warunki zgłoszenia:

Zgłoszenie elektroniczne: Wymagane

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

Języki, w których można składać oferty lub wnioski o dopuszczenie do udziału: hiszpański

Katalog elektroniczny: Niedozwolone

Termin składania ofert: 03/06/2026 23:59:00 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

Okres, przez który oferta musi pozostać ważna: 3 Lata

Informacje na temat publicznego otwarcia:

Data otwarcia: 27/07/2026 09:00:00 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

Miejsce: Mutua Balear

Warunki zamówienia:

Wykonanie zamówienia musi odbywać się w ramach programów zatrudnienia chronionego: Nie

Fakturowanie elektroniczne: Dozwolone

Stosowane będą zlecenia elektroniczne: nie

Stosowane będą płatności elektroniczne: tak

5.1.15. Techniki

Umowa ramowa:

Brak umowy ramowej

Informacje o dynamicznym systemie zakupów:

Brak dynamicznego systemu zakupów

5.1.16. Dalsze informacje, mediacja i odwołanie

Organ odwoławczy: 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

Informacje o terminach odwołania: hasta 2026-09-08+02:00

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat procedur odwoławczych: 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. Organizacje

8.1. ORG-0001

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

Numer rejestracyjny: 50301410053461

Numer rejestracyjny: G07046196

Miejscowość: Palma

Kod pocztowy: 07009

Podpodział krajowy (NUTS): Menorca (ES533)

Kraj: Hiszpania

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

E-mail: contratacion@mutuabalear.es

Telefon: +034 971213423

Faks: +034 971727060

Adres strony internetowej: <http://www.mutuabalear.es>

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

Inne punkty kontaktowe:

Oficjalna nazwa: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Miejscowość: Madrid

Kod pocztowy: 28020

Podpodział krajowy (NUTS): Madrid (ES300)

Kraj: Hiszpania

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

Telefon: +034 913491451

Faks: +034 913491441

Adres strony internetowej: <https://hacienda.gob.es>

Inne punkty kontaktowe:

Oficjalna nazwa: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Miejscowość: Madrid

Kod pocztowy: 28020

Podpodział krajowy (NUTS): Madrid (ES300)

Kraj: Hiszpania

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

Telefon: +034 913491451

Faks: +034 913491441

Adres strony internetowej: <https://hacienda.gob.es>

Role tej organizacji:

Nabywca

Organ odwoławczy

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat procedur odwoławczych

Informacje o ogłoszeniu

Identyfikator/wersja ogłoszenia: 03492be7-7006-4d40-8607-8373c6518c18 - 01

Typ formularza: Procedura konkurencyjna

Rodzaj ogłoszenia: Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy

Podrodzaj ogłoszenia: 16

Ogłoszenie – data wysłania: 28/05/2026 22:22:38 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

Języki, w których przedmiotowe ogłoszenie jest oficjalnie dostępne: hiszpański

Numer publikacji ogłoszenia: 373506-2026

Numer wydania Dz.U. S: 103/2026

Data publikacji: 01/06/2026