

## 375328-2026 - Concurso

Espanha – Manutenção de software para as tecnologias da informação – Servicio automatizado de llamadas a través de un agente virtual (voicebot) para Mutua Balear

OJ S 104/2026 02/06/2026

Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Serviços

### 1. Adquirente

---

#### 1.1. Adquirente

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

Correio eletrónico: [contratacion@mutuabalear.es](mailto:contratacion@mutuabalear.es)

Forma jurídica do adquirente: Organismo de direito público, controlado por uma autoridade da administração central

Atividade da autoridade adjudicante: Serviços públicos das administrações públicas

### 2. Procedimento

---

#### 2.1. Procedimento

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

Descrição: 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.

Identificador do procedimento: 7e5d6712-ed2d-49f9-8682-62e79a10d08f

Identificador interno: 2026-SES-049

Tipo de procedimento: Aberto

O procedimento é acelerado: não

##### 2.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 72267100 Manutenção de software para as tecnologias da informação

##### 2.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Mallorca (ES532)

País: Espanha

##### 2.1.3. Valor

Valor estimado, sem IVA: 266 580,00 EUR

##### 2.1.4. Informações gerais

Base jurídica:

Diretiva 2014/24/UE

##### 2.1.6. Motivos de exclusão

Fontes dos motivos de exclusão: Anúncio

## 5. Lote

---

### 5.1. Lote: LOT-0000

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

Descrição: 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.

Identificador interno: 2026-SES-049

#### 5.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 72267100 Manutenção de software para as tecnologias da informação

#### 5.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Mallorca (ES532)

País: Espanha

#### 5.1.3. Duração estimada

Duração: 1 Ano

#### 5.1.4. Renovação

Renovações máximas: 2

Mais informações sobre renovações: Posibilidad de realizar dos prórrogas de una anualidad cada una de ellas

#### 5.1.6. Informações gerais

##### Participação reservada:

A participação não está reservada.

Projeto de contratação pública não financiado por fundos da UE

O concurso é abrangido pelo Acordo sobre Contratos Públicos (ACP): não

#### 5.1.7. Contratação estratégica

Objetivo da contratação estratégica: Inexistência de contratação pública estratégica

Abordagem para reduzir os impactos ambientais: Outros

Objetivo social promovido: Outros

#### 5.1.9. Critérios de seleção

Fontes dos critérios de seleção: Anúncio

Critério: Seguro de indemnização de risco profissional

Descrição do critério de seleção: Seguro de indemnización

Critério: Faturamento geral anual

Descrição do critério de seleção: Cifra anual de negocio

Critério: Referências sobre serviços especificados

Descrição do critério de seleção: Trabajos realizados

Critério: Certificados por institutos de controle de qualidade  
Descrição do critério de seleção: Certificados de control de calidad expedidos por los institutos o servicios oficiales

#### 5.1.10. Critérios de adjudicação

**Critério:**

Tipo: Preço

Descrição: Oferta económica.

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 50

**Critério:**

Tipo: Qualidade

Descrição: Plazo de implantación.

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 10

**Critério:**

Tipo: Qualidade

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

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 10

**Critério:**

Tipo: Qualidade

Descrição: Competencia y trayectoria del equipo humano asignado.

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 20

**Critério:**

Tipo: Qualidade

Descrição: Estrategia de ejecución y planificación del despliegue.

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 10

#### 5.1.11. Documentos do concurso

Endereço dos documentos do concurso: [https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle\\_licitacion&idEvl=buqLBhLJ6zjXOjazN1Dw9Q%3D%3D](https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=buqLBhLJ6zjXOjazN1Dw9Q%3D%3D)

#### 5.1.12. Condições do concurso

**Condições de apresentação:**

Apresentação por via eletrónica: Necessário

Endereço para apresentação: [https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle\\_licitacion&idEvl=buqLBhLJ6zjXOjazN1Dw9Q%3D%3D](https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=buqLBhLJ6zjXOjazN1Dw9Q%3D%3D)

Línguas em que podem ser apresentadas as propostas ou pedidos de participação: espanhol

Catálogo eletrónico: Não autorizado

Prazo para a receção das propostas: 06/07/2026 23:59:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Duração durante a qual a proposta deve permanecer válida: 3 Anos

**Informações sobre a abertura pública:**

Data de abertura: 27/07/2026 09:00:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Local: Mutua Balear

**Condições do contrato:**

A execução do contrato tem de ser efetuada no âmbito de programas de emprego protegido:  
Não

Faturação eletrónica: Permitido

Serão utilizadas encomendas eletrónicas: não

Será utilizado o pagamento eletrónico: sim

#### 5.1.15. Técnicas

##### **Acordo-quadro:**

Inexistência de acordo-quadro

##### **Informações sobre o sistema de aquisição dinâmico:**

Inexistência de sistema de aquisição dinâmico

#### 5.1.16. Informações adicionais, mediação e recurso

Instância de recurso: 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

Informações sobre os prazos de recurso: hasta 2026-09-08+02:00

Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso: 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. Organizações

---

### 8.1. ORG-0001

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

Número de registo: 50301410053461

Número de registo: G07046196

Cidade: Palma

Código postal: 07009

Subdivisão do país (NUTS): Menorca (ES533)

País: Espanha

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

Correio eletrónico: [contratacion@mutuabalear.es](mailto:contratacion@mutuabalear.es)

Telefone: +034 971213423

Fax: +034 971727060

Endereço Internet: <http://www.mutuabalear.es>

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

##### **Outros pontos de contacto:**

Nome oficial: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Cidade: Madrid

Código postal: 28020

Subdivisão do país (NUTS): Madrid (ES300)

País: Espanha

Correio eletrónico: [tribunal\\_recursos.contratos@hacienda.gob.es](mailto:tribunal_recursos.contratos@hacienda.gob.es)

Telefone: +034 913491451

Fax: +034 913491441

Endereço Internet: <https://hacienda.gob.es>

**Outros pontos de contacto:**

Nome oficial: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Cidade: Madrid

Código postal: 28020

Subdivisão do país (NUTS): Madrid (ES300)

País: Espanha

Correio eletrónico: [tribunal\\_recursos.contratos@hacienda.gob.es](mailto:tribunal_recursos.contratos@hacienda.gob.es)

Telefone: +034 913491451

Fax: +034 913491441

Endereço Internet: <https://hacienda.gob.es>

**Funções desta organização:**

Adquirente

Instância de recurso

Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso

**Informações sobre o anúncio**

---

Identificador/versão do anúncio: acb5d5b8-6708-4d3d-bbf1-1efd1b44e6e8 - 01

Tipo de formulário: Concurso

Tipo de anúncio: Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Subtipo de anúncio: 16

Data de envio do anúncio: 01/06/2026 06:22:31 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Línguas em que o presente anúncio está oficialmente disponível: espanhol

Número de publicação do anúncio: 375328-2026

N.º de edição do JO S: 104/2026

Data de publicação: 02/06/2026