

375328-2026 - Procedură concurențială

Spania – Întreținerea resurselor logice de tehnologie a informației – Servicio automatizado de llamadas a través de un agente virtual (voicebot) para Mutua Balear

OJ S 104/2026 02/06/2026

Anunț de participare sau de concesionare - regim standard

Servicii

1. Cumpărător

1.1. Cumpărător

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

E-mail: contratacion@mutuabalear.es

Forma juridică a achizitorului: Organism de drept public, controlat de o autoritate guvernamentală centrală

Activitatea autorității contractante: Servicii publice generale

2. Procedură

2.1. Procedură

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

Descriere: 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.

Identificatorul procedurii: 7e5d6712-ed2d-49f9-8682-62e79a10d08f

Identificator intern: 2026-SES-049

Tip de procedură: Deschisă

Procedura este accelerată: nu

2.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 72267100 Întreținerea resurselor logice de tehnologie a informației

2.1.2. Locul de executare

Subdiviziunea țării (NUTS): Mallorca (ES532)

Țara: Spania

2.1.3. Valoare

Valoarea estimată fără TVA: 266 580,00 EUR

2.1.4. Informații generale

Temei juridic:

Directiva 2014/24/UE

2.1.6. Motive de excludere

Sursele motivelor de excludere: Anunț

Încălcarea obligațiilor în domeniile legislației sociale: Además, serán motivos de exclusión los que se hayan podido citar en los pliegos

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

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

Descriere: 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 intern: 2026-SES-049

5.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 72267100 Întreținerea resurselor logice de tehnologie a informației

5.1.2. Locul de executare

Subdiviziunea țării (NUTS): Mallorca (ES532)

Țara: Spania

5.1.3. Durata estimată

Durată: 1 An

5.1.4. Reînnoire

Numărul maxim de reînnoiri: 2

Alte informații despre reînnoire: Posibilidad de realizar dos prórrogas de una anualidad cada una de ellas

5.1.6. Informații generale

Participare rezervată:

Participarea nu este rezervată.

Proiect de achiziții publice nefinanțat din fonduri UE

Achiziția face obiectul Acordului privind achizițiile publice (AAP): nu

5.1.7. Achiziție publică strategică

Obiectivul achiziției publice strategice: Nu se aplică achiziții strategice

Abordarea pentru reducerea impactului asupra mediului: Altele

Obiectiv social promovat: Altele

5.1.9. Criterii de selecție

Sursele criteriilor de selecție: Anunț

Criteriu: Asigurare de despăgubire pentru riscuri profesionale

Descrierea criteriului de selecție: Seguro de indemnización

Criteriu: Cifra de afaceri generală anuală

Descrierea criteriului de selecție: Cifra anual de negocio

Criteriu: Referințe despre servicii specificate

Descrierea criteriului de selecție: Trabajos realizados

Criteriu: Certificate emise de institutele de control al calității

Descrierea criteriului de selecție: Certificados de control de calidad expedidos por los institutos o servicios oficiales

5.1.10. Criterii de atribuire

Criteriu:

Tip: Preț

Descriere: Oferta económica.

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (puncte, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 50

Criteriu:

Tip: Calitate

Descriere: Plazo de implantación.

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (puncte, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 10

Criteriu:

Tip: Calitate

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

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (puncte, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 10

Criteriu:

Tip: Calitate

Descriere: Competencia y trayectoria del equipo humano asignado.

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (puncte, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 20

Criteriu:

Tip: Calitate

Descriere: Estrategia de ejecución y planificación del despliegue.

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (puncte, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 10

5.1.11. Documentele achiziției

Unde se găsesc documentele achiziției: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=buqLBhLJ6zjXOjazN1Dw9Q%3D%3D

5.1.12. Condițiile achiziției publice

Condiții de depunere:

Depunere electronică: Obligatorie

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

Limbile în care pot fi depuse ofertele sau cererile de participare: spaniolă

Catalog electronic: Nu este permisă

Termenul-limită pentru primirea ofertelor: 06/07/2026 23:59:00 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Durata în care oferta trebuie să rămână valabilă: 3 Ani

Informații privind deschiderea publică:

Data deschiderii: 27/07/2026 09:00:00 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Locul: Mutua Balear

Clauzele contractuale:

Executarea contractului trebuie efectuată în cadrul unor programe de angajare protejată: Nu
Facturare electronică: Autorizată
Se va utiliza comanda electronică: nu
Se va utiliza plata electronică: da

5.1.15. Aspecte tehnice

Acord-cadru:

Niciun acord-cadru

Informații despre sistemul dinamic de achiziții:

Nu există un sistem dinamic de achiziție

5.1.16. Informații suplimentare, mediere și căi de atac

Organizația responsabilă cu căile de atac: 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

Informații privind termenele-limită pentru reexaminare: hasta 2026-09-08+02:00

Organizația care furnizează mai multe informații cu privire la căile de atac: 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. Organizații

8.1. ORG-0001

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

Număr de înregistrare: 50301410053461

Număr de înregistrare: G07046196

Localitate: Palma

Cod poștal: 07009

Subdiviziunea țării (NUTS): Menorca (ES533)

Țara: Spania

Punct de contact: 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

Fax: +034 971727060

Adresa de internet: <http://www.mutuabalear.es>

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

Alte puncte de contact:

Denumire oficială: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Localitate: Madrid

Cod poștal: 28020

Subdiviziunea țării (NUTS): Madrid (ES300)

Țara: Spania

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

Telefon: +034 913491451

Fax: +034 913491441

Adresa de internet: <https://hacienda.gob.es>

Alte puncte de contact:

Denumire oficială: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Localitate: Madrid

Cod poștal: 28020

Subdiviziunea țării (NUTS): Madrid (ES300)

Țara: Spania

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

Telefon: +034 913491451

Fax: +034 913491441

Adresa de internet: <https://hacienda.gob.es>

Rolurile acestei organizații:

Cumpărător

Organizația responsabilă cu căile de atac

Organizația care furnizează mai multe informații cu privire la căile de atac

Informații privind anunțul

Identificatorul versiunea anunțului: acb5d5b8-6708-4d3d-bbf1-1efd1b44e6e8 - 01

Tip de formular: Procedură concurențială

Tip de anunț: Anunț de participare sau de concesiune - regim standard

Subtipul anunțului: 16

Data notificării expedierii: 01/06/2026 06:22:31 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Limbile în care acest anunț este disponibil oficial: spaniolă

Numărul de publicare al anunțului: 375328-2026

Numărul ediției JO S: 104/2026

Data publicării: 02/06/2026