

377501-2026 - Procedură concurențială

Spania – Servicii IT: consultanță, dezvoltare de software, internet și asistență – Asistente Virtual de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid

OJ S 104/2026 02/06/2026

Anunț de participare sau de concesionare - regim standard

Servicii

1. Cumpărător

1.1. Cumpărător

Denumire oficială: Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias del Ayuntamiento de Madrid

E-mail: agssyecontratacion@madrid.es

Forma juridică a achizitorului: Autoritate locală

Activitatea autorității contractante: Servicii publice generale

2. Procedură

2.1. Procedură

Titlu: Asistente Virtual de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid

Descriere: Prestación de los servicios profesionales necesarios para el diseño y desarrollo, puesta en servicio, mantenimiento y evolución tecnológica del Asistente Virtual que se integrará en el portal de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid, Decide Madrid. La solución deberá ofertarse en modo SaaS (Software como Servicio), de manera que el adjudicatario será responsable de la gestión y operación de todos los elementos de la solución ofertada, salvo aquellos elementos básicos que son parte de la infraestructura MultiCloud corporativa que el Ayuntamiento pondrá a disposición del adjudicatario (actualmente Google Cloud Platform, Microsoft Azure y Amazon AWS), descrita en el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPTP). En función del criterio de cada licitador, la solución podrá combinar diferentes técnicas de IA generativa y tradicional (no generativa), de manera que el comportamiento global se adapte de manera óptima a las necesidades y requisitos especificados en este documento. El objetivo fundamental del asistente es proporcionar la mejor respuesta posible a las consultas que las personas usuarias realicen sobre la plataforma Decide Madrid, incluyendo sus diferentes mecanismos de participación y resto de contenidos del portal. De manera resumida, se requieren los siguientes elementos y servicios, descritos en el pliego de prescripciones técnicas particulares (PPTP): Asistente virtual BOT conversacional con tecnologías de Inteligencia Artificial tradicional y generativa, que se integrará en el portal Decide Madrid, tanto de manera independiente como a través del buscador del portal. Panel de control del asistente: deberá permitir su utilización en castellano y cumplir con los requisitos mínimos que se describen en el PPTP. Servicios de desarrollo e implantación de los elementos citados, así como la posterior gestión, evolución tecnológica, mantenimiento, etc. de los mismos, conforme se describen en el PPTP.

Identificadorul procedurii: 19c51aaa-7aaf-42b1-a25e-7dfb677616d3

Anunț anterior: 6daa6682-2892-4502-a1f6-f19f6ffb1799-01

Identificator intern: 300/2026/00009

Tip de procedură: Deschisă

Procedura este accelerată: nu

2.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 72000000 Servicii IT: consultanță, dezvoltare de software, internet și asistență

2.1.2. Locul de executare

Subdiviziunea țării (NUTS): Madrid (ES300)

Țara: Spania

2.1.3. Valoare

Valoarea estimată fără TVA: 408 918,11 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 de mediu: Incumplimiento de obligaciones en materia de legislación laboral

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

Titlu: Asistente Virtual de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid

Descriere: Prestación de los servicios profesionales necesarios para el diseño y desarrollo, puesta en servicio, mantenimiento y evolución tecnológica del Asistente Virtual que se integrará en el portal de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid, Decide Madrid.

La solución deberá ofertarse en modo SaaS (Software como Servicio), de manera que el adjudicatario será responsable de la gestión y operación de todos los elementos de la solución ofertada, salvo aquellos elementos básicos que son parte de la infraestructura MultiCloud corporativa que el Ayuntamiento pondrá a disposición del adjudicatario (actualmente Google Cloud Platform, Microsoft Azure y Amazon AWS), descrita en el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPTP). En función del criterio de cada licitador, la solución podrá combinar diferentes técnicas de IA generativa y tradicional (no generativa), de manera que el comportamiento global se adapte de manera óptima a las necesidades y requisitos especificados en este documento. El objetivo fundamental del asistente es proporcionar la mejor respuesta posible a las consultas que las personas usuarias realicen sobre la plataforma Decide Madrid, incluyendo sus diferentes mecanismos de participación y resto de contenidos del portal. De manera resumida, se requieren los siguientes elementos y servicios, descritos en el pliego de prescripciones técnicas particulares (PPTP): Asistente virtual BOT conversacional con tecnologías de Inteligencia Artificial tradicional y generativa, que se integrará en el portal Decide Madrid, tanto de manera independiente como a través del buscador del portal. Panel de control del asistente: deberá permitir su utilización en castellano y cumplir con los requisitos mínimos que se describen en el PPTP. Servicios de desarrollo e implantación de los elementos citados, así como la posterior gestión, evolución tecnológica, mantenimiento, etc. de los mismos, conforme se describen en el PPTP.

Identificador intern: 300/2026/00009

5.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 72000000 Servicii IT: consultanță, dezvoltare de software, internet și asistență

Opțiuni:

Descrierea opțiunilor: Prórroga del expediente [300/2026/00009]

5.1.2. Locul de executare

Subdiviziunea țării (NUTS): Madrid (ES300)

Țara: Spania

5.1.3. Durata estimată

Data începerii: 01/09/2026

Durată: 24 Luni

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

5.1.9. Criterii de selecție

Sursele criteriilor de selecție: Anunț

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

5.1.10. Criterii de atribuire

Criteriu:

Tip: Calitate

Descriere: Ampliación de horario del servicio de primer nivel de atención.

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

Număr legat de criteriul de atribuire: 10

Criteriu:

Tip: Calitate

Descriere: Ampliación de la bolsa de horas de evolución tecnológica sobre las 600 horas requeridas inicialmente.

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

Număr legat de criteriul de atribuire: 10

Criteriu:

Tip: Preț

Descriere: Precio ofertado .

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

Număr legat de criteriul de atribuire: 35

Criteriu:

Tip: Calitate

Descriere: Proyecto técnico .

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

Număr legat de criteriul de atribuire: 45

5.1.11. Documentele achiziției

Unde se găsesc documentele achiziției: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=Qgp%2F5sTB2J16nTs9LZ9RhQ%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=Qgp%2F5sTB2J16nTs9LZ9RhQ%3D%3D

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

Catalog electronic: Nu este permisă

Termenul-limită pentru primirea ofertelor: 16/06/2026 23:59:00 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Durata în care oferta trebuie să rămână valabilă: 2 Luni

Informații privind deschiderea publică:

Data deschiderii: 17/06/2026 09:30:00 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Locul: Entorno virtual

Data deschiderii: 30/06/2026 09:30:00 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Locul: Entorno virtual

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: Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias del Ayuntamiento de Madrid - Dirección Principal

Informații privind termenele-limită pentru reexaminare: El plazo para la interposición del recurso especial en materia de contratación será de 15 días hábiles, contados desde la publicación del anuncio de licitación en el Diario Oficial de la Unión Europea, conforme a lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público

Organizația care furnizează mai multe informații cu privire la căile de atac: Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias del Ayuntamiento de Madrid - Tribunal Administrativo de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid

8. Organizații

8.1. ORG-0001

Denumire oficială: Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias del Ayuntamiento de Madrid

Număr de înregistrare: 31606280204388

Număr de înregistrare: P2807900B

Localitate: Madrid
Cod poștal: 28002
Subdiviziunea țării (NUTS): Madrid (ES300)
Țara: Spania
Punct de contact: Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias del Ayuntamiento de Madrid
E-mail: agssyecontratacion@madrid.es
Telefon: +34 914800010
Adresa de internet: <http://www.madrid.es>
Profilul achizitorului: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=ykTr%2BAkeChI%2FbjW6njtWLw%3D%3D>

Alte puncte de contact:

Denumire oficială: Tribunal Administrativo de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid

Localitate: Madrid

Cod poștal: 28010

Subdiviziunea țării (NUTS): Madrid (ES300)

Țara: Spania

Alte puncte de contact:

Denumire oficială: Dirección Principal

Localitate: Madrid

Cod poștal: 28014

Subdiviziunea țării (NUTS): Madrid (ES300)

Țara: Spania

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: 9c1fa51e-03d4-4777-b1df-d6e5ce713622 - 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 09:27:57 (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: 377501-2026

Numărul ediției JO S: 104/2026

Data publicării: 02/06/2026