

375328-2026 - Súťaž

Španielsko – Údržba programového vybavenia (softvér) informačných technológií – Servicio automatizado de llamadas a través de un agente virtual (voicebot) para Mutua Balear

OJ S 104/2026 02/06/2026

Oznámenie o vyhlásení verejného obstarávania alebo oznámenie o koncesii – štandardný režim Služby

1. Kupujúci

1.1. Kupujúci

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

E-mail: contratacion@mutuabalear.es

Typ kupujúceho podľa právnych predpisov: Verejnoprávna inštitúcia pod kontrolou orgánu ústrednej štátnej správy

Činnosť verejného obstarávateľa: Všeobecné verejné služby

2. Postup

2.1. Postup

Názov: 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.

Identifikátor postupu: 7e5d6712-ed2d-49f9-8682-62e79a10d08f

Interný identifikátor: 2026-SES-049

Druh postupu: Verejná súťaž

Postup je zrýchlený: nie

2.1.1. Účel

Druh zmluvy: Služby

Hlavná klasifikácia (cpv): 72267100 Údržba programového vybavenia (softvér) informačných technológií

2.1.2. Miesto plnenia

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Mallorca (ES532)

Krajina: Španielsko

2.1.3. Hodnota

Predpokladaná hodnota bez DPH: 266 580,00 EUR

2.1.4. Všeobecné informácie

Právny základ:

Smernica 2014/24/EÚ

2.1.6. Dôvody na vylúčenie

Zdroje dôvodov na vylúčenie: Oznámenie

5. Časť

5.1. Časť: LOT-0000

Názov: 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.

Interný identifikátor: 2026-SES-049

5.1.1. Účel

Druh zmluvy: Služby

Hlavná klasifikácia (cpv): 72267100 Údržba programového vybavenia (softvér) informačných technológií

5.1.2. Miesto plnenia

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Mallorca (ES532)

Krajina: Španielsko

5.1.3. Predpokladané trvanie

Trvanie: 1 Rok

5.1.4. Obnovenie

Maximálny počet obnovení: 2

Ďalšie informácie o obnovení: Posibilidad de realizar dos prórrogas de una anualidad cada una de ellas

5.1.6. Všeobecné informácie

Vyhradená účasť:

Účasť nie je vyhradená.

Projekt verejného obstarávania nie je financovaný z prostriedkov EÚ

Na toto verejné obstarávanie sa vzťahuje Dohoda o vládnom obstarávaní (GPA): nie

5.1.7. Strategické verejné obstarávanie

Cieľ strategického verejného obstarávania: Žiadne strategické verejné obstarávanie

Prístup zameraný na znižovanie environmentálnych vplyvov: Iné

Podporovaný sociálny cieľ: Iné

5.1.9. Kritériá výberu

Zdroje výberových kritérií: Oznámenie

Kritérium: Poistenie profesijného rizika

Popis výberového kritéria: Seguro de indemnización

Kritérium: Celkový ročný obrat

Popis výberového kritéria: Cifra anual de negocio

Kritérium: Referencie na špecifikované služby

Popis výberového kritéria: Trabajos realizados

Kritérium: Certifikáty od inštitútov pre kontrolu kvality

Popis výberového kritéria: Certificados de control de calidad expedidos por los institutos o servicios oficiales

5.1.10. Kritériá na vyhodnotenie ponúk

Kritérium:

Typ: Cena

Opis: Oferta económica.

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (body, presne)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 50

Kritérium:

Typ: Kvalita

Opis: Plazo de implantación.

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (body, presne)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 10

Kritérium:

Typ: Kvalita

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

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (body, presne)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 10

Kritérium:

Typ: Kvalita

Opis: Competencia y trayectoria del equipo humano asignado.

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (body, presne)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 20

Kritérium:

Typ: Kvalita

Opis: Estrategia de ejecución y planificación del despliegue.

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (body, presne)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 10

5.1.11. Súťažné podklady

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

5.1.12. Podmienky verejného obstarávania

Podmienky predkladania:

Elektronické predkladanie: Povinná

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

Jazyky, v ktorých možno predložiť ponuky alebo žiadosti o účasť: španielčina

Elektronický katalóg: Nie je povolená

Lehota na prijímanie ponúk: 06/07/2026 23:59:00 (UTC+02:00) východoeurópsky čas, stredoeurópsky letný čas

Doba, počas ktorej musí ponuka zostať platná: 3 Roky

Informácie o verejnom otváraní ponúk:

Dátum otvorenia: 27/07/2026 09:00:00 (UTC+02:00) východoeurópsky čas, stredoeurópsky letný čas

Miesto: Mutua Balear

Podmienky zmluvy:

Plnenie zmluvy sa musí vykonať v rámci programov chránených pracovísk: Nie

Elektronická fakturácia: Povolená

Bude sa využívať elektronické objednávanie: nie

Bude sa využívať elektronická platba: áno

5.1.15. **Techniky**

Rámcová dohoda:

Žiadna rámcová dohoda

Informácie o dynamickom nákupnom systéme:

Žiadny dynamický nákupný systém

5.1.16. **Ďalšie informácie, mediácia a preskúmanie**

Organizácia pre preskúmanie: 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

Informácie o lehotách na preskúmanie: hasta 2026-09-08+02:00

Organizácia poskytujúca ďalšie informácie o postupy preskúmania: 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. Organizácie

8.1. **ORG-0001**

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

Registračné číslo: 50301410053461

Registračné číslo: G07046196

Mesto: Palma

PŠČ: 07009

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Menorca (ES533)

Krajina: Španielsko

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

E-mail: contratacion@mutuabalear.es

Telefón: +034 971213423

Fax: +034 971727060

Internetová adresa: <http://www.mutuabalear.es>

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

Ostatné kontaktné miesta:

Úradný názov: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Mesto: Madrid

PŠČ: 28020

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Madrid (ES300)

Krajina: Španielsko

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

Telefón: +034 913491451

Fax: +034 913491441

Internetová adresa: <https://hacienda.gob.es>

Ostatné kontaktné miesta:

Úradný názov: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Mesto: Madrid

PSC: 28020

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Madrid (ES300)

Krajina: Španielsko

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

Telefón: +034 913491451

Fax: +034 913491441

Internetová adresa: <https://hacienda.gob.es>

Roly tejto organizácie:

Kupujúci

Organizácia pre preskúmanie

Organizácia poskytujúca ďalšie informácie o postupy preskúmania

Informácie o oznámení

Identifikátor/verzia oznámenia: acb5d5b8-6708-4d3d-bbf1-1efd1b44e6e8 - 01

Typ formulára: Súťaž

Typ oznámenia: Oznámenie o vyhlásení verejného obstarávania alebo oznámenie o koncesii
– štandardný režim

Podtyp oznámenia: 16

Dátum odoslania oznámenia: 01/06/2026 06:22:31 (UTC+02:00) východoeurópsky čas,
stredoeurópsky letný čas

Jazyky, v ktorých je toto oznámenie oficiálne k dispozícii: španielčina

Číslo uverejnenia oznámenia: 375328-2026

Číslo vydania série S úradného vestníka: 104/2026

Dátum uverejnenia: 02/06/2026