

375328-2026 - Javni razpis

Španija – Vzdrževanje programske opreme za informacijsko tehnologijo – Servicio automatizado de llamadas a través de un agente virtual (voicebot) para Mutua Balear

OJ S 104/2026 02/06/2026

Obvestilo o koncesiji ali naročilu – standardna ureditev

Storitve

1. Kupec

1.1. Kupec

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

E-naslov: contratacion@mutuabalear.es

Pravna vrsta kupca: Oseba javnega prava, ki jo obvladuje osrednji državni organ

Dejavnost javnega naročnika: Javna uprava

2. Postopek

2.1. Postopek

Naslov: 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.

Identifikator postopka: 7e5d6712-ed2d-49f9-8682-62e79a10d08f

Notranji identifikator: 2026-SES-049

Vrsta postopka: Odprti postopek

Postopek je pospešen: ne

2.1.1. Namen

Vrsta javnega naročila: Storitve

Glavna klasifikacijska oznaka (cpv): 72267100 Vzdrževanje programske opreme za informacijsko tehnologijo

2.1.2. Kraj izvajanja

Podregija države (NUTS): Mallorca (ES532)

Država: Španija

2.1.3. Vrednost

Ocenjena vrednost brez DDV: 266 580,00 EUR

2.1.4. Splošne informacije

Pravna podlaga:

Direktiva 2014/24/EU

2.1.6. Razlogi za izključitev

Viri izključitvenih razlogov: Obvestilo

Kršitev obveznosti na področju socialnega prava: Además, serán motivos de exclusión los que se hayan podido citar en los pliegos

5. Sklop

5.1. Sklop: LOT-0000

Naslov: 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.

Notranji identifikator: 2026-SES-049

5.1.1. Namen

Vrsta javnega naročila: Storitve

Glavna klasifikacijska oznaka (cpv): 72267100 Vzdrževanje programske opreme za informacijsko tehnologijo

5.1.2. Kraj izvajanja

Podregija države (NUTS): Mallorca (ES532)

Država: Španija

5.1.3. Predvideno trajanje

Trajanje: 1 Leto

5.1.4. Podaljšanje

Največje število podaljšanj: 2

Dodatne informacije o podaljšanju: Posibilidad de realizar dos prórrogas de una anualidad cada una de ellas

5.1.6. Splošne informacije

Pridržana udeležba:

Udeležba ni pridržana.

Projekt javnega naročanja se ne financira s sredstvi EU

Javno naročilo je zajeto v Sporazumu o javnih naročilih: ne

5.1.7. Strateško javno naročanje

Namen strateškega javnega naročanja: Ni strateškega naročanja

Pristop k zmanjšanju vplivov na okolje: Drugo

Spodbujani socialni cilj: Drugo

5.1.9. Merila za izbor

Viri izbirnih kriterijev: Obvestilo

Merilo: Zavarovanje za poklicno tveganje

Opis merila za izbor: Seguro de indemnización

Merilo: Splošni letni promet

Opis merila za izbor: Cifra anual de negocio

Merilo: Reference o določenih storitvah

Opis merila za izbor: Trabajos realizados

Merilo: Certifikati inštitutov za nadzor kakovosti

Opis merila za izbor: Certificados de control de calidad expedidos por los institutos o servicios oficiales

5.1.10. Merila za oddajo javnega naročila

Merilo:

Vrsta: Cena

Opis: Oferta económica.

Kategorija merila za oddajo javnega naročila teža: Ponder (točke, točno)

Številka v merilu za oddajo: 50

Merilo:

Vrsta: Kakovost

Opis: Plazo de implantación.

Kategorija merila za oddajo javnega naročila teža: Ponder (točke, točno)

Številka v merilu za oddajo: 10

Merilo:

Vrsta: Kakovost

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

Kategorija merila za oddajo javnega naročila teža: Ponder (točke, točno)

Številka v merilu za oddajo: 10

Merilo:

Vrsta: Kakovost

Opis: Competencia y trayectoria del equipo humano asignado.

Kategorija merila za oddajo javnega naročila teža: Ponder (točke, točno)

Številka v merilu za oddajo: 20

Merilo:

Vrsta: Kakovost

Opis: Estrategia de ejecución y planificación del despliegue.

Kategorija merila za oddajo javnega naročila teža: Ponder (točke, točno)

Številka v merilu za oddajo: 10

5.1.11. Dokumenti v zvezi z oddajo javnega naročila

Naslov dokumentov v zvezi z oddajo javnega naročila: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=buqLBhLJ6zjXOjazN1Dw9Q%3D%3D

5.1.12. Pogoji javnega naročila

Pogoji za predložitev:

Elektronska predložitev: Obvezno

Naslov za predložitev: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=buqLBhLJ6zjXOjazN1Dw9Q%3D%3D

Jeziki, v katerih se lahko oddajo ponudbe ali prijave za sodelovanje: španščina

Elektronski katalog: Ni dovoljeno

Rok za prejem ponudb: 06/07/2026 23:59:00 (UTC+02:00) Vzhodnoevropski čas, srednjeevropski poletni čas

Obdobje, v katerem mora ponudba ostati veljavna: 3 Leta

Informacije o javnem odpiranju:

Datum odprtja: 27/07/2026 09:00:00 (UTC+02:00) Vzhodnoevropski čas, srednjeevropski poletni čas

Lokacija: Mutua Balear

Pogoji javnega naročila:

Izvajanje javnega naročila je treba zagotoviti v okviru programov zaščitene zaposlovanja: Ne

Elektronsko izdajanje računov: Dovoljeno

Uporabljeno bo elektronsko naročanje: ne
Uporabljeno bo elektronsko plačevanje: da

5.1.15. Tehnike

Okvirni sporazum:

Ni okvirnega sporazuma

Informacije o dinamičnem nabavnem sistemu:

Ni dinamičnega nabavnega sistema

5.1.16. Dodatne informacije, mediacija in revizija

Organizacija za revizijo: 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

Informacije o rokih za revizijo: hasta 2026-09-08+02:00

Organizacija, ki daje dodatne informacije o revizijskih postopkih: 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. Organizacije

8.1. ORG-0001

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

Registrska številka: 50301410053461

Registrska številka: G07046196

Mesto: Palma

Poštna številka: 07009

Podregija države (NUTS): Menorca (ES533)

Država: Španija

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

E-naslov: contratacion@mutuabalear.es

Tel.: +034 971213423

Faks: +034 971727060

Spletni naslov: <http://www.mutuabalear.es>

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

Druge kontaktne točke:

Uradno ime: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Mesto: Madrid

Poštna številka: 28020

Podregija države (NUTS): Madrid (ES300)

Država: Španija

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

Tel.: +034 913491451

Faks: +034 913491441

Spletni naslov: <https://hacienda.gob.es>

Druge kontaktne točke:

Uradno ime: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Mesto: Madrid

Poštna številka: 28020
Podregija države (NUTS): Madrid (ES300)
Država: Španija
E-naslov: tribunal_recursos.contratos@hacienda.gob.es
Tel.: +034 913491451
Faks: +034 913491441
Spletni naslov: <https://hacienda.gob.es>

Vloge te organizacije:

Kupec
Organizacija za revizijo
Organizacija, ki daje dodatne informacije o revizijskih postopkih

Informacije o obvestilu

Identifikator/različica obvestila: acb5d5b8-6708-4d3d-bbf1-1efd1b44e6e8 - 01
Vrsta obrazca: Javni razpis
Vrsta obvestila: Obvestilo o koncesiji ali naročilu – standardna ureditev
Podvrsta obvestila: 16
Datum pošiljanja obvestila: 01/06/2026 06:22:31 (UTC+02:00) Vzhodnoevropski čas, srednjeevropski poletni čas
Jeziki, v katerih je uradno dostopno to obvestilo: španščina
Številka objave obvestila: 375328-2026
Številka izdaje UL S: 104/2026
Datum objave: 02/06/2026