

373506-2026 - Konkurrensetsättning

Spanien – Underhåll av IT-programvara – Servicio automatizado de llamadas a través de un agente virtual (voicebot) para Mutua Balear

OJ S 103/2026 01/06/2026

Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Tjänster

1. Upphandlare

1.1. Upphandlare

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

E-postadress: contratacion@mutuabalear.es

Köparens rättsliga status: Offentligt styrt organ som kontrolleras av en statlig myndighet

Den upphandlande myndighetens verksamhet: Allmän offentlig förvaltning

2. Förfarande

2.1. Förfarande

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

Beskrivning: 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.

Förfarandets identifierare: 7e5d6712-ed2d-49f9-8682-62e79a10d08f

Intern identifierare: 2026-SES-049

Typ av förfarande: Öppet

Förfarandet är påskyndat: nej

2.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 72267100 Underhåll av IT-programvara

2.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Mallorca (ES532)

Land: Spanien

2.1.3. Värde

Beräknat värde exklusive moms: 266 580,00 EUR

2.1.4. Allmänna upplysningar

Rättslig grund:

Direktiv 2014/24/EU

2.1.6. Uteslutningsgrunder

Källor till uteslutningsgrunder: Meddelande

Åsidosättande av skyldigheter enligt sociallagstiftningen: Además, serán motivos de exclusión los que se hayan podido citar en los pliegos

5. Del (anbudsområde)

5.1. Del (anbudsområde): LOT-0000

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

Beskrivning: 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.

Intern identifierare: 2026-SES-049

5.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 72267100 Underhåll av IT-programvara

5.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Mallorca (ES532)

Land: Spanien

5.1.3. Uppskattad löptid

Varaktighet: 1 År

5.1.4. Förlängning

Högst antal förlängningar: 2

Ytterligare information om förlängningar: Posibilidad de realizar dos prórrogas de una anualidad cada una de ellas

5.1.6. Allmänna upplysningar

Reserverad upphandling:

Deltagande är inte reserverat.

Upphandlingsprojekt som inte finansieras med EU-medel

Upphandlingen omfattas av Världshandelsorganisationens avtal om offentlig upphandling, GPA : nej

5.1.7. Strategisk upphandling

Syftet med strategisk upphandling: Det tas inte hänsyn till miljö, sociala aspekter eller innovation i upphandlingen

Metod som ska minska miljöpåverkan: Annat

Socialt mål som främjas: Annat

5.1.9. Urvalskriterier

Källor till urvalskriterier: Meddelande

Kriterium: Professionell riskindemniseringsförsäkring

Beskrivning av urvalskriterium: Seguro de indemnización

Kriterium: Generell årlig omsättning

Beskrivning av urvalskriterium: Cifra anual de negocio

Kriterium: Referenser på angivna tjänster

Beskrivning av urvalskriterium: Trabajos realizados

Kriterium: Certifikat från kvalitetskontrollinstitut

Beskrivning av urvalskriterium: Certificados de control de calidad expedidos por los institutos o servicios oficiales

5.1.10. Tilldelningskriterier

Kriterium:

Typ: Pris

Beskrivning: Oferta económica.

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (poängtal, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 50

Kriterium:

Typ: Kvalitet

Beskrivning: Plazo de implantación.

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (poängtal, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 10

Kriterium:

Typ: Kvalitet

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

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (poängtal, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 10

Kriterium:

Typ: Kvalitet

Beskrivning: Competencia y trayectoria del equipo humano asignado.

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (poängtal, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 20

Kriterium:

Typ: Kvalitet

Beskrivning: Estrategia de ejecución y planificación del despliegue.

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (poängtal, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 10

5.1.11. Upphandlingsdokument

Adress till upphandlingsdokumenten: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=buqLBhLJ6zjXOjazN1Dw9Q%3D%3D

5.1.12. Upphandlingsvillkor

Villkor för inlämning:

Elektronisk inlämning: Krävs

Adress för inlämning: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=buqLBhLJ6zjXOjazN1Dw9Q%3D%3D

De språk som kan användas i anbudet eller anbudsansökningarna: spanska

Elektronisk katalog: Ej tillåten

Tidsfrist för mottagande av anbud: 03/06/2026 23:59:00 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Varaktighet under vilken anbudet måste förbli giltigt: 3 År

Information om offentlig anbudsöppning:

Öppningsdatum: 27/07/2026 09:00:00 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Plats: Mutua Balear

Kontraktsvillkor:

Kontraktet måste genomföras inom ramen för program för skyddad anställning: Nej

Elektronisk fakturering: Tillåten

Elektronisk beställning kommer att användas: nej

Elektronisk betalning kommer att användas: ja

5.1.15. Metoder

Ramavtal:

Upphandlingen avser inte ett ramavtal

Information om det dynamiska inköpssystemet:

Upphandlingen avser inte ett dynamiskt inköpssystem

5.1.16. Kompletterande information, medling och provning

Prövningsorganisation: 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

Information om tidsfrist för provning: hasta 2026-09-08+02:00

Organisation som ger mer information om provningsförfaranden: 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. Organisationer

8.1. ORG-0001

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

Registreringsnummer: 50301410053461

Registreringsnummer: G07046196

Ort: Palma

Postnummer: 07009

Del av land (NUTS): Menorca (ES533)

Land: Spanien

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

E-postadress: contratacion@mutuabalear.es

Tfn: +034 971213423

Fax: +034 971727060

Webbadress: <http://www.mutuabalear.es>

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

Andra kontaktpunkter:

Officiellt namn: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Ort: Madrid

Postnummer: 28020

Del av land (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanien

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

Tfn: +034 913491451

Fax: +034 913491441

Webbadress: <https://hacienda.gob.es>

Andra kontaktpunkter:

Officiellt namn: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Ort: Madrid

Postnummer: 28020
Del av land (NUTS): Madrid (ES300)
Land: Spanien
E-postadress: tribunal_recursos.contratos@hacienda.gob.es
Tfn: +034 913491451
Fax: +034 913491441
Webbadress: <https://hacienda.gob.es>

Den här organisationens roller:

Upphandlare
Prövningsorganisation
Organisation som ger mer information om provningsförfaranden

Information om meddelandet

Identifierare/version för meddelandet: 03492be7-7006-4d40-8607-8373c6518c18 - 01
Formulärtyp: Konkurrensutsättning
Meddelandetyp: Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem
Meddelandets undertyp: 16
Avsändningsdatum för meddelandet: 28/05/2026 22:22:38 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid
Språk som det här meddelandet finns officiellt tillgängligt på: spanska
Meddelandets publiceringsnummer: 373506-2026
EUT S-nummer: 103/2026
Publiceringsdatum: 01/06/2026