

481232-2026 - Състезателна процедура

Испания – Услуги, свързани с обслужване на потребителите след продажбата – Servicio de atención e información telefónica al mutualista, modelo hibrido Voicebot y agente para MAZ M.C. S.S. Nº 11

OJ S 132/2026 13/07/2026

Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим

Услуги

1. Купувач

1.1. Купувач

Официално наименование: Gerencia de MAZ Mútua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social nº 11

Електронна поща: contratacion@maz.es

Правна категория на купувача: Публичноправна организация, контролирана от орган на централната власт

Дейност на възлагащия орган: Здравеопазване

2. Процедура

2.1. Процедура

Заглавие: Servicio de atención e información telefónica al mutualista, modelo hibrido Voicebot y agente para MAZ M.C.S.S. Nº 11

Описание: Servicio de atención e información telefónica al mutualista, modelo hibrido Voicebot y agente para MAZ M.C.S.S. Nº 11

Идентификатор на процедурата: e9120395-91ec-4e22-b21e-396e01d21369

Вътрешен идентификатор: 2026/A/ASC/0372

Вид процедура: Открита

Процедурата се ускорява: не

2.1.1. Цел

Естество на поръчката: Услуги

Основна класификация (cprv): 79342320 Услуги, свързани с обслужване на потребителите след продажбата

2.1.2. Място на изпълнение

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Zaragoza (ES243)

Държава: Испания

2.1.3. Стойност

Прогнозна стойност, без да се включва ДДС: 838 656,00 EUR

2.1.4. Обща информация

Правно основание:

Директива 2014/24/ЕС

2.1.6. Основания за изключване

Източници на основанията за изключване: Уведомление

Споразумения с други икономически оператори за нарушаване на конкуренцията: acuerdos para falsear la competencia

5. Обособена позиция

5.1. Обособена позиция: LOT-0000

Заглавие: Servicio de atención e información telefónica al mutualista, modelo hibrido Voicebot y agente para MAZ M.C.S.S. Nº 11

Описание: Servicio de atención e información telefónica al mutualista, modelo hibrido Voicebot y agente para MAZ M.C.S.S. Nº 11

Вътрешен идентификатор: 2026/A/ASC/0372

5.1.1. Цел

Естество на поръчката: Услуги

Основна класификация (cprv): 79342320 Услуги, свързани с обслужване на потребителите след продажбата

5.1.2. Място на изпълнение

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Zaragoza (ES243)

Държава: Испания

5.1.3. Очаквана продължителност

Срок: 2 Години

5.1.6. Обща информация

Запазено участие:

Участието не е запазено.

Проект за възлагане на обществена поръчка, който не е финансиран със средства от ЕС

Поръчката попада в приложното поле на Споразумението за държавните поръчки (СДП)

: не

5.1.7. Стратегически обществени поръчки

Цел на стратегическите обществени поръчки: Няма стратегическа обществена поръчка

Подход за намаляване на въздействието върху околната среда: Друго

Социална цел, чието постигане се насърчава: Друго

Обществени поръчки за иновации: Строителните дейности, доставките или услугите, които са предмет на поръчката, са свързани с иновация на процесите.

5.1.9. Критерии за подбор

Източници на критерии за избор: Уведомление

Критерий: Общ годишен оборот

Описание на критерия за подбор: Cifra anual de negocio

Критерий: Референции за определени услуги

Описание на критерия за подбор: Trabajos realizados

Критерий: Техници или технически органи за извършване на работата

Описание на критерия за подбор: Técnicos o unidades técnicas

Критерий: Сертификати от институти за контрол на качеството

Описание на критерия за подбор: Certificados de control de calidad expedidos por los institutos o servicios oficiales

5.1.10. Критерии за възлагане

Критерий:

Вид: Качество

Описание: Descuento en precio unitario de llamadas mensuales atendidas por IA.

Категория на критерия за възлагане с тегло: Тегло (точки, точна величина)

Число, свързано с критерия за възлагане: 5

Критерий:

Вид: Качество

Описание: Operadores franja horaria diaria.

Категория на критерия за възлагане с тегло: Тегло (точки, точна величина)

Число, свързано с критерия за възлагане: 5

Критерий:

Вид: Качество

Описание: Plan de sostenibilidad.

Категория на критерия за възлагане с тегло: Тегло (точки, точна величина)

Число, свързано с критерия за възлагане: 5

Критерий:

Вид: Цена

Описание: Precio del servicio.

Категория на критерия за възлагане с тегло: Тегло (точки, точна величина)

Число, свързано с критерия за възлагане: 45

Критерий:

Вид: Качество

Описание: Plan de Atención modelo híbrido iA + Agente.

Категория на критерия за възлагане с тегло: Тегло (точки, точна величина)

Число, свързано с критерия за възлагане: 7

Критерий:

Вид: Качество

Описание: Propuesta de organización del servicio..

Категория на критерия за възлагане с тегло: Тегло (точки, точна величина)

Число, свързано с критерия за възлагане: 25

Критерий:

Вид: Качество

Описание: Sistema de formación de los operadores.

Категория на критерия за възлагане с тегло: Тегло (точки, точна величина)

Число, свързано с критерия за възлагане: 8

5.1.11. Документация за възлагане на обществена поръчка

Адрес на документацията за обществената поръчка: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=y7jUsqKkm62LAncw3qdZkA%3D%3D

5.1.12. Условия за възлагане на обществена поръчка

Условия за подаване:

Електронно подаване: Задължително

Адрес за подаване: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=y7jUsqKkm62LAncw3qdZkA%3D%3D

Езици, на които могат да се подават оферти или заявления за участие: испански

Електронен каталог: Забранено

Краен срок за получаване на оферти: 02/09/2026 23:59:00 (UTC+02:00)

източноевропейско време, централноевропейско лятно време

Продължителност, през която офертата трябва да остане валидна: 2 Месеци

Информация за обществената поръчка:

Дата на отваряне: 16/09/2026 09:30:00 (UTC+02:00) източноевропейско време,
централноевропейско лятно време

Условия на договора:

Изпълнението на договора трябва да се извършва в рамките на програми за създаване на защитени работни места: Не

Условия, свързани с изпълнението на договора: Garantizará la promoción de trato igualitario y no discriminatorio y adopción de medidas de conciliación familiar.

Електронно фактуриране: Разрешено

Ще се използва електронно поръчване: не

Ще се използва електронно плащане: не

5.1.15. Техники

Рамково споразумение:

Няма рамково споразумение

Информация за динамичната система за покупки:

Няма динамична система за покупки

5.1.16. Допълнителна информация, медиация и преразглеждане (обжалване)

Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването): Gerencia de MAZ Mútua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social nº 11 - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Информация за крайните срокове за преразглеждане: 15 días hábiles a partir del siguiente al de la publicación del anuncio en el perfil del contratante

Организация, предоставяща повече информация за процедурите за преглед (обжалване) : Gerencia de MAZ Mútua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social nº 11 - Área Contratación de MAZ M.C.S.S. Nº 11

8. Организации

8.1. ORG-0001

Официално наименование: Gerencia de MAZ Mútua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social nº 11

Регистрационен номер: 50102610015001

Регистрационен номер: G50005321

Град: Zaragoza

Пощенски код: 50001

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Zaragoza (ES243)

Държава: Испания

Звено за контакт: Gerencia de MAZ Mútua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social nº 11

Електронна поща: contratacion@maz.es

Телефон: 976301360

Факс: 976748038

Интернет адрес: <http://www.maz.es>

Профил на купувача: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=hWlh5W7e6YA%3D>

Други звена за контакт:

Официално наименование: Área Contratación de MAZ M.C.S.S. Nº 11

Град: ZARAGOZA

Пощенски код: 50001

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Madrid (ES300)

Държава: Испания

Електронна поща: contratacion@maz.es

Телефон: 976701863

Други звена за контакт:

Официално наименование: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Град: MADRID

Пощенски код: 28020

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Madrid (ES300)

Държава: Испания

Електронна поща: tribunal_recursos.contratos@hacienda.gob.es

Телефон: +34 913491319

Интернет адрес: <https://www.hacienda.gob.es/>

Роли на тази организация:

Купувач

Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването)

Организация, предоставяща повече информация за процедурите за преглед (обжалване)

Информация за обявлението

Идентификатор/версия на обявлението: 0a221459-f1f7-429b-9595-603480d88753 - 01

Вид на формуляра: Състезателна процедура

Вид обявление: Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим

Подвид на обявлението: 16

Дата на изпращане на известието: 10/07/2026 11:18:01 (UTC+02:00) източноевропейско време, централноевропейско лятно време

Езици, на които настоящото известие е официално достъпно: испански

Номер на публикуване на обявлението: 481232-2026

Номер на броя на ОВ S: 132/2026

Дата на публикуване: 13/07/2026