

481232-2026 - Konkurrencevilkår

Spanien – Kundepleje – Servicio de atención e información telefónica al mutualista, modelo híbrido Voicebot y agente para MAZ M.C.S.S. Nº 11

OJ S 132/2026 13/07/2026

Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen

Tjenesteydelser

1. Køber

1.1. Køber

Officielt navn: Gerencia de MAZ Mútua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades

Profesionales de la Seguridad Social nº 11

E-mail: contratacion@maz.es

Køberens retlige status: Offentligretligt organ, der styres af en central regeringsmyndighed

Den ordregivende myndigheds aktivitet: Sundhed

2. Procedure

2.1. Procedure

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

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

Identifikator for proceduren: e9120395-91ec-4e22-b21e-396e01d21369

Intern ID: 2026/A/ASC/0372

Udbudsprocedure: Offentligt udbud

Proceduren er en hasteprocedure: nej

2.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser

Primær klassifikation (cpv): 79342320 Kundepleje

2.1.2. Udførelsessted

Landsdel (NUTS): Zaragoza (ES243)

Land: Spanien

2.1.3. Værdi

Anslået værdi eksklusiv moms: 838 656,00 EUR

2.1.4. Generelle oplysninger

Retsgrundlag:

Direktiv 2014/24/EU

2.1.6. Udelukkelsesgrunde

Kilder til grundlag for udelukkelse: Bekendtgørelse

Aftaler med andre økonomiske aktører med henblik på konkurrencefordrejning: acuerdos para falsear la competencia

5. Delkontrakt

5.1. Delkontrakt: LOT-0000

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

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

Intern ID: 2026/A/ASC/0372

5.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser

Primær klassifikation (cpv): 79342320 Kundepleje

5.1.2. Udførelsessted

Landsdel (NUTS): Zaragoza (ES243)

Land: Spanien

5.1.3. Anslået varighed

Varighed: 2 År

5.1.6. Generelle oplysninger

Reserveret deltagelse:

Deltagelse uden forbehold.

Indkøbsprojekt, der ikke finansieres med EU-midler

Udbuddet er omfattet af aftalen om offentlige udbud (GPA): nej

5.1.7. Strategiske udbud

Formålet med strategiske udbud: Ingen strategiske udbud

Tilgang til reduktion af miljøpåvirkninger: Andet

Socialt mål, som fremmes: Andet

Offentlige indkøb af innovationsløsninger: De indkøbte bygge- og anlægsarbejder, varer eller tjenesteydelser indebærer procesinnovation.

5.1.9. Udvælgelseskriterier

Kilder til udvælgelseskriterier: Bekendtgørelse

Kriterium: Generel årlig omsætning

Beskrivelse af udvælgelseskriterium: Cifra anual de negocio

Kriterium: Referencer på specificerede tjenester

Beskrivelse af udvælgelseskriterium: Trabajos realizados

Kriterium: Teknikere eller tekniske organer til at udføre arbejdet

Beskrivelse af udvælgelseskriterium: Técnicos o unidades técnicas

Kriterium: Certifikater fra kvalitetskontrolinstitutter

Beskrivelse af udvælgelseskriterium: Certificados de control de calidad expedidos por los institutos o servicios oficiales

5.1.10. Tildelingskriterier

Kriterium:

Type: Kvalitet

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

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (pointantal, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 5

Kriterium:

Type: Kvalitet

Beskrivelse: Operadores franja horaria diaria.

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (pointantal, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 5

Kriterium:

Type: Kvalitet

Beskrivelse: Plan de sostenibilidad.

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (pointantal, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 5

Kriterium:

Type: Pris

Beskrivelse: Precio del servicio.

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (pointantal, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 45

Kriterium:

Type: Kvalitet

Beskrivelse: Plan de Atención modelo híbrido iA + Agente.

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (pointantal, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 7

Kriterium:

Type: Kvalitet

Beskrivelse: Propuesta de organización del servicio..

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (pointantal, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 25

Kriterium:

Type: Kvalitet

Beskrivelse: Sistema de formación de los operadores.

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (pointantal, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 8

5.1.11. Tilbudsdokumenter

Adresse på udbudsdokumenterne: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=y7jUsqKkm62LAncw3qdZkA%3D%3D

5.1.12. Tilbudsvilkår**Vilkår for indgivelse:**

Elektronisk indgivelse: Påkrævet

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

Sprog, som tilbud og ansøgninger om deltagelse kan indgives på: spansk

Elektronisk katalog: Ikke tilladt

Frist for modtagelse af tilbud: 02/09/2026 23:59:00 (UTC+02:00) østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid

Varighed, hvor tilbuddet skal forblive gyldigt: 2 Måneder

Oplysninger om offentlig iværksættelse:

Åbningsdato: 16/09/2026 09:30:00 (UTC+02:00) østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid

Betingelser for kontraktens udførelse:

Udførelsen af kontrakten skal ske inden for rammerne af programmer for beskyttet beskæftigelse: Nej

Vilkår relateret til kontraktens udførelse: Garantizará la promoción de trato igualitario y no discriminatorio y adopción de medidas de conciliación familiar.

Elektronisk fakturering: Tilladt

Der vil blive anvendt elektronisk bestilling: nej

Der vil blive anvendt elektronisk betaling: nej

5.1.15. Teknikker

Rammeaftale:

Ingen rammeaftale

Oplysninger om det dynamiske indkøbssystem:

Intet dynamisk indkøbssystem

5.1.16. Yderligere oplysninger, mægling og gennemgang

Organisation med ansvar for klager: Gerencia de MAZ Mútua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social nº 11 - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Oplysninger om klagefrister: 15 días hábiles a partir del siguiente al de la publicación del anuncio en el perfil del contratante

Organisation, der leverer yderligere oplysninger om klageprocedurerne: 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. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officielt navn: Gerencia de MAZ Mútua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social nº 11

Registreringsnummer: 50102610015001

Registreringsnummer: G50005321

By: Zaragoza

Postnummer: 50001

Landsdel (NUTS): Zaragoza (ES243)

Land: Spanien

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

E-mail: contratacion@maz.es

Telefon: 976301360

Fax: 976748038

Internetadresse: <http://www.maz.es>

Køberprofil: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=hWIh5W7e6YA%3D>

Andre kontaktpunkter:

Officielt navn: Área Contratación de MAZ M.C.S.S. Nº 11

By: ZARAGOZA

Postnummer: 50001

Landsdel (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanien

E-mail: contratacion@maz.es

Telefon: 976701863

Andre kontaktpunkter:

Officielt navn: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

By: MADRID

Postnummer: 28020

Landsdel (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanien

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

Telefon: +34 913491319

Internetadresse: <https://www.hacienda.gob.es/>

Denne organisations roller:

Køber

Organisation med ansvar for klager

Organisation, der leverer yderligere oplysninger om klageprocedurerne

Oplysninger om bekendtgørelsen

Bekendtgørelsens ID: 0a221459-f1f7-429b-9595-603480d88753 - 01

Formulartype: Konkurrencevilkår

Bekendtgørelsestype: Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen

Bekendtgørelsesundertype: 16

Afsendelsesdato for bekendtgørelsen: 10/07/2026 11:18:01 (UTC+02:00) østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid

Bekendtgørelsens officielle sprog: spansk

Bekendtgørelsesnummer: 481232-2026

EUT-S-nummer: 132/2026

Offentliggørelsesdato: 13/07/2026