

481232-2026 - Wettbewerb

Spanien – Kundenbetreuung – 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

Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Dienstleistungen

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

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

E-Mail: contratacion@maz.es

Rechtsform des Erwerbers: Von einer zentralen Regierungsbehörde kontrollierte Einrichtung des öffentlichen Rechts

Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Gesundheit

2. Verfahren

2.1. Verfahren

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

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

Kennung des Verfahrens: e9120395-91ec-4e22-b21e-396e01d21369

Interne Kennung: 2026/A/ASC/0372

Verfahrensart: Offenes Verfahren

Das Verfahren wird beschleunigt: nein

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79342320 Kundenbetreuung

2.1.2. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): Zaragoza (ES243)

Land: Spanien

2.1.3. Wert

Geschätzter Wert ohne MwSt.: 838 656,00 EUR

2.1.4. Allgemeine Informationen

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/24/EU

2.1.6. Ausschlussgründe

Quellen der Ausschlussgründe: Bekanntmachung

Vereinbarungen mit anderen Wirtschaftsteilnehmern zur Verzerrung des Wettbewerbs: acuerdos para falsear la competencia

5. Los

5.1. Los: LOT-0000

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

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

Interne Kennung: 2026/A/ASC/0372

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79342320 Kundenbetreuung

5.1.2. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): Zaragoza (ES243)

Land: Spanien

5.1.3. Geschätzte Dauer

Laufzeit: 2 Jahre

5.1.6. Allgemeine Informationen

Vorbehaltene Teilnahme:

Teilnahme ist nicht vorbehalten.

Auftragsvergabeprojekt nicht aus EU-Mitteln finanziert

Die Beschaffung fällt unter das Übereinkommen über das öffentliche Beschaffungswesen: nein

5.1.7. Strategische Auftragsvergabe

Ziel der strategischen Auftragsvergabe: Keine strategische Beschaffung

Konzept zur Verringerung der Umweltauswirkungen: Sonstiges

Gefördertes soziales Ziel: Sonstiges

Innovationsfördernde Auftragsvergabe: Die erbrachten Bauleistungen, Dienstleistungen oder gelieferten Güter beinhalten Prozessinnovationen.

5.1.9. Eignungskriterien

Quellen der Auswahlkriterien: Bekanntmachung

Kriterium: Allgemeiner Jahresumsatz

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Cifra anual de negocio

Kriterium: Referenzen zu bestimmten Dienstleistungen

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Trabajos realizados

Kriterium: Techniker oder technische Stellen zur Durchführung der Arbeiten

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Técnicos o unidades técnicas

Kriterium: Zertifikate von Qualitätskontrollinstituten

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Certificados de control de calidad expedidos por los institutos o servicios oficiales

5.1.10. Zuschlagskriterien

Kriterium:

Art: Qualität

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

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Punkte, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 5

Kriterium:

Art: Qualität

Beschreibung: Operadores franja horaria diaria.

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Punkte, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 5

Kriterium:

Art: Qualität

Beschreibung: Plan de sostenibilidad.

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Punkte, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 5

Kriterium:

Art: Preis

Beschreibung: Precio del servicio.

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Punkte, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 45

Kriterium:

Art: Qualität

Beschreibung: Plan de Atención modelo híbrido iA + Agente.

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Punkte, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 7

Kriterium:

Art: Qualität

Beschreibung: Propuesta de organización del servicio..

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Punkte, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 25

Kriterium:

Art: Qualität

Beschreibung: Sistema de formación de los operadores.

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Punkte, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 8

5.1.11. Auftragsunterlagen

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

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Erforderlich

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

Sprachen, in denen Angebote oder Teilnahmeanträge eingereicht werden können: Spanisch

Elektronischer Katalog: Nicht zulässig

Frist für den Eingang der Angebote: 02/09/2026 23:59:00 (UTC+02:00) Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Dauer, während der das Angebot gültig bleiben muss: 2 Monate

Informationen über die öffentliche Angebotsöffnung:

Eröffnungstermin: 16/09/2026 09:30:00 (UTC+02:00) Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein
Bedingungen für die Ausführung des Auftrags: Garantizará la promoción de trato igualitario y no discriminatorio y adopción de medidas de conciliación familiar.
Elektronische Rechnungsstellung: Zulässig
Aufträge werden elektronisch erteilt: nein
Zahlungen werden elektronisch geleistet: nein

5.1.15. Techniken

Rahmenvereinbarung:

Keine Rahmenvereinbarung

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Kein dynamisches Beschaffungssystem

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Überprüfungsstelle: Gerencia de MAZ Mútua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social nº 11 - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Informationen über die Überprüfungsfristen: 15 días hábiles a partir del siguiente al de la publicación del anuncio en el perfil del contratante

Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt: 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. Organisationen

8.1. ORG-0001

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

Registrierungsnummer: 50102610015001

Registrierungsnummer: G50005321

Stadt: Zaragoza

Postleitzahl: 50001

Land, Gliederung (NUTS): Zaragoza (ES243)

Land: Spanien

Kontaktperson: 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>

Profil des Erwerbers: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=hWlh5W7e6YA%3D>

Sonstige Kontaktpersonen:

Offizielle Bezeichnung: Área Contratación de MAZ M.C.S.S. Nº 11

Stadt: ZARAGOZA

Postleitzahl: 50001

Land, Gliederung (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanien

E-Mail: contratacion@maz.es

Telefon: 976701863

Sonstige Kontaktpersonen:

Offizielle Bezeichnung: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Stadt: MADRID

Postleitzahl: 28020

Land, Gliederung (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanien

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

Telefon: +34 913491319

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

Rollen dieser Organisation:

Beschaffer

Überprüfungsstelle

Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt

Informationen zur Bekanntmachung

Kennung/Fassung der Bekanntmachung: 0a221459-f1f7-429b-9595-603480d88753 - 01

Formulartyp: Wettbewerb

Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung

Unterart der Bekanntmachung: 16

Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 10/07/2026 11:18:01 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Spanisch

Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 481232-2026

ABl. S – Nummer der Ausgabe: 132/2026

Datum der Veröffentlichung: 13/07/2026