

481232-2026 - Hange

Hispaania – Kliendihooldusteenused – 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

Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord

Teenused

1. Hankija

1.1. Hankija

Ametlik nimi: Gerencia de MAZ Mútua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades

Profesionales de la Seguridad Social nº 11

E-posti aadress: contratacion@maz.es

Hankija õiguslik vorm: Keskvalitsusasutuse kontrollitav avalik-õiguslik isik

Hankija tegevus: Tervishoid

2. Menetlus

2.1. Menetlus

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

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

Menetluse tunnus: e9120395-91ec-4e22-b21e-396e01d21369

Sisemine tunnus: 2026/A/ASC/0372

Menetluse liik: Avatud

Kiirendatud menetlus: ei

2.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 79342320 Kliendihooldusteenused

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Zaragoza (ES243)

Riik: Hispaania

2.1.3. Maksumus

Eeldatav maksumus käibemaksuta: 838 656,00 EUR

2.1.4. Üldine teave

Õiguslik alus:

Direktiiv 2014/24/EL

2.1.6. Kõrvaldamise alused

Väljajätmise aluste allikad: Teade

Konkurentsi moonutamise eesmärgil teiste ettevõtjatega sõlmitud kokkulepped: acuerdos para falsear la competencia

5. Osa

5.1. Osa: LOT-0000

Pealkiri: Servicio de atención e información telefónica al mutualista, modelo hibrido Voicebot y agente para MAZ M.C.S.S. N° 11

Kirjeldus: Servicio de atención e información telefónica al mutualista, modelo hibrido Voicebot y agente para MAZ M.C.S.S. N° 11

Sisemine tunnus: 2026/A/ASC/0372

5.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 79342320 Kliendihooldusteenused

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Zaragoza (ES243)

Riik: Hispaania

5.1.3. Eeldatav kestus

Kestus: 2 Aastad

5.1.6. Üldine teave

Reserveeritud osalemine:

Osalemine ei ole reserveeritud.

Hankeprojekt, mida ei rahastata ELi vahenditest

Hanke suhtes kohaldatakse riigihankelepingut (GPA): ei

5.1.7. Strateegilised hanked

Strateegilise hanke eesmärk: Ei kohaldata strateegilist hanget

Keskkonnamõju vähendamist käsitlev lähenemisviis: Muu

Sotsiaalse eesmärgi edendamine: Muu

Innovatsioonihange: Hanke alusel tellitud tööd, asjad või teenused toovad endaga kaasa protsessiinnovatsiooni.

5.1.9. Kvalifitseerimistingimused

Valikukriteeriumide allikad: Teade

Kriteerium: Üldine aastane käive

Valikukriteeriumi kirjeldus: Cifra anual de negocio

Kriteerium: Viited määratud teenustele

Valikukriteeriumi kirjeldus: Trabajos realizados

Kriteerium: Tehnikud või tehnilised organid töö teostamiseks

Valikukriteeriumi kirjeldus: Técnicos o unidades técnicas

Kriteerium: Kvaliteedikontrolli instituutide sertifikaadid

Valikukriteeriumi kirjeldus: Certificados de control de calidad expedidos por los institutos o servicios oficiales

5.1.10. Pakkumuste hindamise kriteeriumid

Kriteerium:

Liik: Kvaliteet

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

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (punktid, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 5

Kriteerium:

Liik: Kvaliteet

Kirjeldus: Operadores franja horaria diaria.

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (punktid, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 5

Kriteerium:

Liik: Kvaliteet

Kirjeldus: Plan de sostenibilidad.

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (punktid, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 5

Kriteerium:

Liik: Hind

Kirjeldus: Precio del servicio.

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (punktid, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 45

Kriteerium:

Liik: Kvaliteet

Kirjeldus: Plan de Atención modelo híbrido iA + Agente.

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (punktid, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 7

Kriteerium:

Liik: Kvaliteet

Kirjeldus: Propuesta de organización del servicio..

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (punktid, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 25

Kriteerium:

Liik: Kvaliteet

Kirjeldus: Sistema de formación de los operadores.

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (punktid, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 8

5.1.11. Hankedokumendid

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

5.1.12. Hanke tingimused**Esitamise tingimused:**

Elektrooniline esitamine: Nõutav

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

Keeled, milles võib pakkumusi või osalemistaotlusi esitada: hispaania keel

Elektrooniline kataloog: Ei ole lubatud

Pakkumuste esitamise tähtaeg: 02/09/2026 23:59:00 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg

Periood, mille jooksul pakkumus peab jääma kehtivaks: 2 Kuud

Teave avaliku avamise kohta:

Avamise kuupäev: 16/09/2026 09:30:00 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg

Lepingutingimused:

Lepingu täitmine peab toimuma kaitstud tööhõive programmide raames: Ei

Lepingu täitmisega seotud tingimused: Garantizará la promoción de trato igualitario y no discriminatorio y adopción de medidas de conciliación familiar.

E-arveldamine: Lubatud

Kasutatakse elektroonilisi tellimusi: ei

Kasutatakse elektroonilisi makseid: ei

5.1.15. Vahendid

Raamleping:

Ei kohaldata raamlepingut

Teave dunaamilise hankesüsteemi kohta:

Ei kohaldata dunaamilist hankesüsteemi

5.1.16. Lisateave, lepitus ja vaidlustus

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

Teave vaidlustamise tähtaegade kohta: 15 días hábiles a partir del siguiente al de la publicación del anuncio en el perfil del contratante

Organisatsioon, mis annab lisateavet vaidlustamise kohta: 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. Organisatsioonid

8.1. ORG-0001

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

Registreerimisnumber: 50102610015001

Registreerimisnumber: G50005321

Linn: Zaragoza

Sihtnumber: 50001

Riik – jaotus (NUTS): Zaragoza (ES243)

Riik: Hispaania

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

E-posti aadress: contratacion@maz.es

Telefon: 976301360

Faks: 976748038

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

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

Muud kontaktpunktid:

Ametlik nimi: Área Contratación de MAZ M.C.S.S. Nº 11

Linn: ZARAGOZA

Sihtnumber: 50001

Riik – jaotus (NUTS): Madrid (ES300)

Riik: Hispaania

E-posti aadress: contratacion@maz.es

Telefon: 976701863

Muud kontaktpunktid:

Ametlik nimi: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Linn: MADRID

Sihtnumber: 28020

Riik – jaotus (NUTS): Madrid (ES300)

Riik: Hispaania

E-posti aadress: tribunal_recursos.contratos@hacienda.gob.es

Telefon: +34 913491319

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

Selle organisatsiooni rollid:

Hankija

Vaidlustusorgan

Organisatsioon, mis annab lisateavet vaidlustamise kohta

Teave teate kohta

Teate tunnus/version: 0a221459-f1f7-429b-9595-603480d88753 - 01

Vormi liik: Hange

Teate liik: Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord

Teate alaliik: 16

Teate saatmise kuupäev: 10/07/2026 11:18:01 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg

Keeled, milles käesolev teade on ametlikult kättesaadav: hispaania keel

Teate avaldamise number: 481232-2026

ELT S väljaande number: 132/2026

Avaldamise kuupäev: 13/07/2026