

481232-2026 - Kilpailu

Espanja – Asiakaspalvelut – 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

Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä
Palvelut

1. Ostaja

1.1. Ostaja

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

Profesionales de la Seguridad Social nº 11

Sähköposti: contratacion@maz.es

Ostajan oikeudellinen muoto: Julkisoikeudellinen yhteisö, joka on keskushallinnon viranomaisen määräysvallassa

Pääasiallinen toimiala: Terveys

2. Menettely

2.1. Menettely

Ilmoituksen nimi: Servicio de atención e información telefónica al mutualista, modelo hibrido

Voicebot y agente para MAZ M.C.S.S. Nº 11

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

Menettelyn tunniste: e9120395-91ec-4e22-b21e-396e01d21369

Sisäinen tunniste: 2026/A/ASC/0372

Menettelyn tyyppi: Avoin

Käytetään nopeutettua menettelyä: ei

2.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Palvelut

Pääasiallinen luokitus (cpv): 79342320 Asiakaspalvelut

2.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Zaragoza (ES243)

Maa: Espanja

2.1.3. Arvo

Ennakoitu arvo ilman arvonlisäveroa: 838 656,00 EUR

2.1.4. Yleistä tietoa

Oikeusperusta:

Direktiivi 2014/24/EU

2.1.6. Poissulkemisperusteet

Poissulkemisperusteiden ilmoittamispaikka: Ilmoitus

Toisten talouden toimijoiden kanssa kilpailun vääristämiseksi tehdyt sopimukset: acuerdos para falsear la competencia

5. Osa

5.1. Osa: LOT-0000

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

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

Sisäinen tunniste: 2026/A/ASC/0372

5.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Palvelut

Pääasiallinen luokitus (cpv): 79342320 Asiakaspalvelut

5.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Zaragoza (ES243)

Maa: Espanja

5.1.3. Arvioitu kesto

Kesto: 2 Vuodet

5.1.6. Yleistä tietoa

Varattu osallistuminen:

Osallistumista ei ole varattu.

Hankintaa ei ole rahoitettu EU:n varoista

Hankintaan sovelletaan WTO:n julkisia hankintoja koskevaa sopimusta (GPA): ei

5.1.7. Strategiset hankinnat

Strategisten hankintojen tavoite: Ei strategista hankintaa

Lähestymistapa ympäristövaikutusten vähentämiseen: Muu

Edistettävä sosiaalinen tavoite: Muu

Innovaatiohankinnat: Hankittuihin urakoihin, tavaroihin tai palveluihin sisältyy prosessi-innovaatio.

5.1.9. Valintaperusteet

Valintaperusteiden ilmoittamispaikka: Ilmoitus

Kriteeri: Yleinen vuotuinen liikevaihto

Valintaperusteen kuvaus: Cifra anual de negocio

Kriteeri: Viitteet määriteltyihin palveluihin

Valintaperusteen kuvaus: Trabajos realizados

Kriteeri: Teknikot tai tekniset elimet työn suorittamiseen

Valintaperusteen kuvaus: Técnicos o unidades técnicas

Kriteeri: Laadunvalvontainstituuttien sertifikaatit

Valintaperusteen kuvaus: Certificados de control de calidad expedidos por los institutos o servicios oficiales

5.1.10. Vertailuperusteet

Kriteeri:

Tyyppi: Laatu

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

Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (pisteinä, tarkka)

Vertailuperusteen luku: 5

Kriteeri:

Tyyppi: Laatu

Kuvaus: Operadores franja horaria diaria.

Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (pisteinä, tarkka)

Vertailuperusteen luku: 5

Kriteeri:

Tyyppi: Laatu

Kuvaus: Plan de sostenibilidad.

Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (pisteinä, tarkka)

Vertailuperusteen luku: 5

Kriteeri:

Tyyppi: Hinta

Kuvaus: Precio del servicio.

Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (pisteinä, tarkka)

Vertailuperusteen luku: 45

Kriteeri:

Tyyppi: Laatu

Kuvaus: Plan de Atención modelo híbrido iA + Agente.

Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (pisteinä, tarkka)

Vertailuperusteen luku: 7

Kriteeri:

Tyyppi: Laatu

Kuvaus: Propuesta de organización del servicio..

Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (pisteinä, tarkka)

Vertailuperusteen luku: 25

Kriteeri:

Tyyppi: Laatu

Kuvaus: Sistema de formación de los operadores.

Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (pisteinä, tarkka)

Vertailuperusteen luku: 8

5.1.11. Hankinta-asiakirjat

Hankinta-asiakirjojen osoite: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=y7jUsqKkm62LAncw3qdZkA%3D%3D

5.1.12. Hankinnan ehdot

Tarjouksen/hakemuksen jättämisen ehdot:

Tarjouksen/hakemuksen jättäminen sähköisesti: Pakollinen

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

Kielet, joilla tarjoukset tai osallistumishakemukset voidaan toimittaa: espanja

Sähköinen luettelo: Ei sallittu

Tarjousten vastaanottamisen määräaika: 02/09/2026 23:59:00 (UTC+02:00) Itä-Euroopan aika, Keski-Euroopan kesäaika

Ajanjakso, jonka tarjouksen on pysyttävä voimassa: 2 Kuukaudet

Tietoa julkisesta avaamisesta:

Tarjousten avaamisen päivämäärä: 16/09/2026 09:30:00 (UTC+02:00) Itä-Euroopan aika, Keski-Euroopan kesäaika

Sopimusehdot:

Sopimuksen täytäntöönpano on rajattu tehtäväksi suojatyöohjelmien puitteissa: Ei
Sopimuksen täytäntöönpanoa koskevat ehdot: Garantizará la promoción de trato igualitario y
no discriminatorio y adopción de medidas de conciliación familiar.

Sähköinen laskutus: Sallittu

Tilaukset tehdään sähköisesti: ei

Maksut tehdään sähköisesti: ei

5.1.15. Menetelmät

Puitejärjestely:

Ei puitejärjestelyä

Tietoa dynaamisesta hankintajärjestelmästä:

Ei dynaamista hankintajärjestelmää

5.1.16. Lisätietoja, sovittelu ja muutoksenhaku

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

Tietoa muutoksenhaun määräajoista: 15 días hábiles a partir del siguiente al de la publicación
del anuncio en el perfil del contratante

Muutoksenhakumenettelyjen määräajoista lisätietoja tarjoava organisaatio: 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. Organisaatiot

8.1. ORG-0001

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

Rekisterinumero: 50102610015001

Rekisterinumero: G50005321

Postitoimipaikka: Zaragoza

Postinumero: 50001

Maaryhmittely (NUTS): Zaragoza (ES243)

Maa: Espanja

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

Sähköposti: contratacion@maz.es

Puhelin: 976301360

Faksi: 976748038

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

Hankkijaprofiili: [https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:
perfilContratante&idBp=hWlh5W7e6YA%3D](https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=hWlh5W7e6YA%3D)

Muut yhteyspisteet:

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

Postitoimipaikka: ZARAGOZA

Postinumero: 50001

Maaryhmittely (NUTS): Madrid (ES300)

Maa: Espanja

Sähköposti: contratacion@maz.es

Puhelin: 976701863

Muut yhteyspisteet:

Virallinen nimi: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Postitoimipaikka: MADRID

Postinumero: 28020

Maaryhmittely (NUTS): Madrid (ES300)

Maa: Espanja

Sähköposti: tribunal_recursos.contratos@hacienda.gob.es

Puhelin: +34 913491319

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

Tämän organisaation roolit:

Ostaja

Muutoksenhakuelin

Muutoksenhakumenettelyjen määrääjoista lisätietoja tarjoava organisaatio

Ilmoituksen tiedot

Ilmoituksen tunnisteversio: 0a221459-f1f7-429b-9595-603480d88753 - 01

Lomakkeen tyyppi: Kilpailu

Ilmoituksen tyyppi: Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä

Ilmoituksen alatyypin numero: 16

Ilmoituksen lähetyspäivä: 10/07/2026 11:18:01 (UTC+02:00) Itä-Euroopan aika, Keski-Euroopan kesäaika

Kielet, joilla tämä ilmoitus on virallisesti saatavilla: espanja

Ilmoituksen julkaisunumero: 481232-2026

EUVL S -lehden numero: 132/2026

Julkaisupäivä: 13/07/2026