

481232-2026 - Mise en concurrence

Espagne – Services après-vente – 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

Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Services

1. Acheteur

1.1. Acheteur

Nom officiel: Gerencia de MAZ Mútua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades

Profesionales de la Seguridad Social nº 11

Adresse électronique: contratacion@maz.es

Forme juridique de l'acheteur: Organisme de droit public, contrôlé par une autorité publique centrale

Activité du pouvoir adjudicateur: Santé

2. Procédure

2.1. Procédure

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

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

Identifiant de la procédure: e9120395-91ec-4e22-b21e-396e01d21369

Identifiant interne: 2026/A/ASC/0372

Type de procédure: Ouverte

La procédure est accélérée: non

2.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79342320 Services après-vente

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Zaragoza (ES243)

Pays: Espagne

2.1.3. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 838 656,00 EUR

2.1.4. Informations générales

Base juridique:

Directive 2014/24/UE

2.1.6. Motifs d'exclusion

Sources des motifs d'exclusion: Avis

Accords avec d'autres opérateurs économiques en vue de fausser la concurrence: acuerdos para falsear la competencia

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

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

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

Identifiant interne: 2026/A/ASC/0372

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79342320 Services après-vente

5.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Zaragoza (ES243)

Pays: Espagne

5.1.3. Durée estimée

Durée: 2 Ans

5.1.6. Informations générales

Participation réservée:

La participation n'est pas réservée.

Projet de passation de marché non financé par des fonds de l'UE

Le marché relève de l'accord sur les marchés publics (AMP): non

5.1.7. Marché public stratégique

Objectif du marché public stratégique: Pas de passation de marché stratégique

Méthode utilisée pour réduire l'incidence environnementale: Autre

Objectif social promu: Autre

L'achat public innovant: Les travaux, fournitures ou services faisant l'objet du marché impliquent une innovation en matière de processus.

5.1.9. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Avis

Critère: Chiffre d'affaires annuel général

Description du critère de sélection: Cifra anual de negocio

Critère: Références sur des services spécifiés

Description du critère de sélection: Trabajos realizados

Critère: Techniciens ou organismes techniques pour effectuer le travail

Description du critère de sélection: Técnicos o unidades técnicas

Critère: Certificats délivrés par des instituts de contrôle de la qualité

Description du critère de sélection: Certificados de control de calidad expedidos por los institutos o servicios oficiales

5.1.10. Critères d'attribution

Critère:

Type: Qualité

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

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 5

Critère:

Type: Qualité

Description: Operadores franja horaria diaria.

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 5

Critère:

Type: Qualité

Description: Plan de sostenibilidad.

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 5

Critère:

Type: Prix

Description: Precio del servicio.

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 45

Critère:

Type: Qualité

Description: Plan de Atención modelo híbrido iA + Agente.

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 7

Critère:

Type: Qualité

Description: Propuesta de organización del servicio..

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 25

Critère:

Type: Qualité

Description: Sistema de formación de los operadores.

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 8

5.1.11. Documents de marché

Adresse des documents de marché: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=y7jUsqKkm62LAncw3qdZkA%3D%3D

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Requête

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

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation/candidatures peuvent être présentées: espagnol

Catalogue électronique: Non autorisée

Date limite de réception des offres: 02/09/2026 23:59:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Durée de validité des offres: 2 Mois

Informations relatives à l'ouverture publique:

Date d'ouverture: 16/09/2026 09:30:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Conditions du marché:

Le contrat doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: Non
Conditions relatives à l'exécution du contrat: Garantizará la promoción de trato igualitario y no discriminatorio y adopción de medidas de conciliación familiar.

Facturation électronique: Autorisée

La commande en ligne sera utilisée: non

Le paiement électronique sera utilisé: non

5.1.15. Techniques**Accord-cadre:**

Pas d'accord-cadre

Informations sur le système d'acquisition dynamique:

Pas de système d'acquisition dynamique

5.1.16. Informations complémentaires, médiation et recours

Organisation chargée des procédures de recours: Gerencia de MAZ Mútua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social nº 11 - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Description des délais d'introduction des procédures de recours: 15 días hábiles a partir del siguiente al de la publicación del anuncio en el perfil del contratante

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours: 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. Organisations**8.1. ORG-0001**

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

Numéro d'enregistrement: 50102610015001

Numéro d'enregistrement: G50005321

Ville: Zaragoza

Code postal: 50001

Subdivision pays (NUTS): Zaragoza (ES243)

Pays: Espagne

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

Adresse électronique: contratacion@maz.es

Téléphone: 976301360

Télécopieur: 976748038

Adresse internet: <http://www.maz.es>

Profil de l'acheteur: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=hWIh5W7e6YA%3D>

Autres points de contact:

Nom officiel: Área Contratación de MAZ M.C.S.S. Nº 11

Ville: ZARAGOZA

Code postal: 50001

Subdivision pays (NUTS): Madrid (ES300)

Pays: Espagne

Adresse électronique: contratacion@maz.es

Téléphone: 976701863

Autres points de contact:

Nom officiel: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Ville: MADRID

Code postal: 28020

Subdivision pays (NUTS): Madrid (ES300)

Pays: Espagne

Adresse électronique: tribunal_recursos.contratos@hacienda.gob.es

Téléphone: +34 913491319

Adresse internet: <https://www.hacienda.gob.es/>

Rôles de cette organisation:

Acheteur

Organisation chargée des procédures de recours

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: 0a221459-f1f7-429b-9595-603480d88753 - 01

Type de formulaire: Mise en concurrence

Type d'avis: Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Sous-type d'avis: 16

Date d'envoi de l'avis: 10/07/2026 11:18:01 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible: espagnol

Numéro de publication de l'avis: 481232-2026

Numéro de publication au JO S: 132/2026

Date de publication: 13/07/2026