

481232-2026 - Iomaíocht

An Spáinn – Customer-care services – 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

Fógra maidir le conradh nó lamháltas — an gnáthchóras
Seirbhísí

1. Ceannaitheoir

1.1. Ceannaitheoir

Ainm oifigiúil: Gerencia de MAZ Mútua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades

Profesionales de la Seguridad Social nº 11

R-phost: contratacion@maz.es

Cineál dlíthiúil an cheannaitheora: Comhlacht dlí phoiblí atá faoi rialú údaráis de chuid an rialtais láir

Gníomhaíocht an údaráis chonarthaigh: Sláinte

2. Nós imeachta

2.1. Nós imeachta

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

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

Aitheantóir an nós imeachta: e9120395-91ec-4e22-b21e-396e01d21369

Aitheantóir inmheánach: 2026/A/ASC/0372

An cineál nós imeachta: Oscailte

Tá an nós imeachta á bhrostú: níl

2.1.1. Cuspóir

Cineál an chonartha: Seirbhísí

Príomhaicmiú (cpv): 79342320 Customer-care services

2.1.2. An áit feidhmíochta

Forinn tíre (NUTS): Zaragoza (ES243)

Tír: An Spáinn

2.1.3. Luach

Luach measta gan CBL a áireamh: 838 656,00 EUR

2.1.4. Eolas ginearálta

Bunús dlí:

Treoir 2014/24/AE

2.1.6. Forais eisiaimh

Foinse na gcúiseanna eisiúna: Fógra

Comhaontuithe le hoibreoírí eacnamaíochas eile arb é is aidhm dóibh an iomaíocht a shaobhadh: acuerdos para falsear la competencia

5. Luchtóg

5.1. **Luchtóg: LOT-0000**

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

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

Aitheantóir inmheánach: 2026/A/ASC/0372

5.1.1. **Cuspóir**

Cineál an chonartha: Seirbhísí

Príomhaicmiú (cpv): 79342320 Customer-care services

5.1.2. **An áit feidhmíochta**

Foíonn tíre (NUTS): Zaragoza (ES243)

Tír: An Spáinn

5.1.3. **Fad measta**

Fad ama: 2 Bliana

5.1.6. **Eolas ginearálta**

Rannpháirtíocht fhorchoimeáda:

Níl fhorchoimeádtar an rannpháirtíocht.

Tionscadal soláthair nach maoinítear le cistí an Aontais

Tá an soláthar cumhdaithe ag an gComhaontú maidir le Soláthar Rialtais (GPA): níl

5.1.7. **Soláthar straitéiseach**

Aidhm an tsoláthair straitéisigh: Níl soláthar straitéiseach i gceist

An cur chuige maidir leis an tionchar ar an gcomhshaol a laghdú: Eile

An cuspóir sóisialta atá á chur chun cinn: Eile

Soláthar Nuálaíochta: Tá nuálaíocht phróisis ag baint leis na saothair, na soláthairtí nó na seirbhísí atáthar a sholáthar.

5.1.9. **Critéir roghnúcháin**

Foinse na gcritéir roghnaithe: Fógra

Critéar: Ioncam bliantúil ginearálta

Cur síos ar an gcritéar roghnúcháin: Cifra anual de negocio

Critéar: Tagairtí ar sheirbhísí sonraithe

Cur síos ar an gcritéar roghnúcháin: Trabajos realizados

Critéar: Teicneoirí nó comhlachtaí teicniúla chun an obair a dhéanamh

Cur síos ar an gcritéar roghnúcháin: Técnicos o unidades técnicas

Critéar: Teastais ó institiúidí rialaithe cáilíochta

Cur síos ar an gcritéar roghnúcháin: Certificados de control de calidad expedidos por los institutos o servicios oficiales

5.1.10. **Critéir dhámhachtana**

Critéar:

Cineál: Cáilíocht

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

Catagóir an critéir dhámhachtana meáchain: Ualú (pointí, beacht)

Uimhir an chritéir dámhachtana: 5

Critéar:

Cineál: Cáilíocht

Cur síos: Operadores franja horaria diaria.

Catagóir an critéir dhámhachtana meáchain: Ualú (pointí, beacht)

Uimhir an chritéir dámhachtana: 5

Critéar:

Cineál: Cáilíocht

Cur síos: Plan de sostenibilidad.

Catagóir an critéir dhámhachtana meáchain: Ualú (pointí, beacht)

Uimhir an chritéir dámhachtana: 5

Critéar:

Cineál: Praghas

Cur síos: Precio del servicio.

Catagóir an critéir dhámhachtana meáchain: Ualú (pointí, beacht)

Uimhir an chritéir dámhachtana: 45

Critéar:

Cineál: Cáilíocht

Cur síos: Plan de Atención modelo híbrido iA + Agente.

Catagóir an critéir dhámhachtana meáchain: Ualú (pointí, beacht)

Uimhir an chritéir dámhachtana: 7

Critéar:

Cineál: Cáilíocht

Cur síos: Propuesta de organización del servicio..

Catagóir an critéir dhámhachtana meáchain: Ualú (pointí, beacht)

Uimhir an chritéir dámhachtana: 25

Critéar:

Cineál: Cáilíocht

Cur síos: Sistema de formación de los operadores.

Catagóir an critéir dhámhachtana meáchain: Ualú (pointí, beacht)

Uimhir an chritéir dámhachtana: 8

5.1.11. Doiciméid soláthair

Seoladh na ndoiciméad soláthair: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=y7jUsqKkm62LAncw3qdZkA%3D%3D

5.1.12. Téarmaí soláthair

Téarmaí na haigneachta:

Cur isteach leictreonach: Éigeantach

Seoladh an chur isteach: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=y7jUsqKkm62LAncw3qdZkA%3D%3D

Na teangacha inar féidir tairiscintí nó iarrataí ar rannpháirtíocht a chur isteach: Spáinnis

Catalóg leictreonach: Ní ceadmhach

Spriocdháta chun tairiscintí a fháil: 02/09/2026 23:59:00 (UTC+02:00) Am Oirthear na hEorpa, Am Samhraidh Lár na hEorpa

An tréimhse le linn a gcaithfidh an tairiscint a bheith bailí: 2 Míonna

Eolas faoi oscailt phoiblí:

Dáta oscailte: 16/09/2026 09:30:00 (UTC+02:00) Am Oirthear na hEorpa, Am Samhraidh Lár na hEorpa

Téarmaí an chonartha:

Ní mór an Conradh a chur i gcrích faoi chuimsiú clár fostaíochta dídeanaí: Ní hea Coinníollacha a bhaineann le comhlíonadh an chonartha: Garantizará la promoción de trato igualitario y no discriminatorio y adopción de medidas de conciliación familiar.
Sonrascú leictreonach: Ceadmhach
Úsáidfear ordú leictreonach: níl
Úsáidfear íocaíocht leictreonach: níl

5.1.15. Teicnící

Creat-chomhaontú:

Níl feidhm ag creat-chomhaontú

Eolas faoin gcóras ceannaigh dinimiciúil:

Níl feidhm ag córas ceannaigh dinimiciúil

5.1.16. Tuilleadh eolais, idirghabháil agus athbhreithniú

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

Eolas faoi spriocdhátaí athbhreithnithe: 15 días hábiles a partir del siguiente al de la publicación del anuncio en el perfil del contratante

Eagraíocht a sholáthraíonn tuilleadh faisnéise faoi na nósanna imeachta athbhreithnithe: 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. Eagraíochtaí

8.1. ORG-0001

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

Uimhir chlárúcháin: 50102610015001

Uimhir chlárúcháin: G50005321

Baile: Zaragoza

Cód poist: 50001

Foroinn tíre (NUTS): Zaragoza (ES243)

Tír: An Spáinn

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

R-phost: contratacion@maz.es

Teil.: 976301360

Facs: 976748038

Seoladh idirlín: <http://www.maz.es>

Próifíl an cheannaitheora: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=hWlh5W7e6YA%3D>

Pointí teagmhála eile:

Ainm oifigiúil: Área Contratación de MAZ M.C.S.S. Nº 11

Baile: ZARAGOZA

Cód poist: 50001

Foroinn tíre (NUTS): Madrid (ES300)

Tír: An Spáinn

R-phost: contratacion@maz.es

Teil.: 976701863

Pointí teagmhála eile:

Ainm oifigiúil: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Baile: MADRID

Cód poist: 28020

Foroinn tíre (NUTS): Madrid (ES300)

Tír: An Spáinn

R-phost: tribunal_recursos.contratos@hacienda.gob.es

Teil.: +34 913491319

Seoladh idirlín: <https://www.hacienda.gob.es/>

Róil na heagraíochta seo:

Ceannaitheoir

Eagraíocht athbhreithniúcháin

Eagraíocht a sholáthraíonn tuilleadh faisnéise faoi na nósanna imeachta athbhreithnithe

Eolas faoin bhfógra

Aitheantóir/leagan an fhógra: 0a221459-f1f7-429b-9595-603480d88753 - 01

Cineál na foirme: lomaíocht

Cineál an fhógra: Fógra maidir le conradh nó lamháltas — an gnáthchóras

Fochineál an fhógra: 16

Dáta seolta an fhógra: 10/07/2026 11:18:01 (UTC+02:00) Am Oirthear na hEorpa, Am

Samhraidh Lár na hEorpa

Na teangacha ina bhfuil an fógra seo ar fáil go hoifigiúil: Spáinnis

Uimhir foilseacháin an fhógra: 481232-2026

Uimhir eagráin IO S: 132/2026

Dáta foilsithe: 13/07/2026