

481232-2026 - Nadmetanje

Španjolska – Usluge skrbi za klijente – 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

Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim

Usluge

1. Kupac

1.1. Kupac

Službeno ime: Gerencia de MAZ Mútua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades

Profesionales de la Seguridad Social nº 11

E-pošta: contratacion@maz.es

Pravni oblik kupca: Tijelo koje se uređuje javnim pravom, koje nadzire središnje tijelo državne uprave

Djelatnost javnog naručitelja: Zdravlje

2. Postupak

2.1. Postupak

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

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

Identifikacijska oznaka postupka: e9120395-91ec-4e22-b21e-396e01d21369

Interna identifikacijska oznaka: 2026/A/ASC/0372

Vrsta postupka: Otvoren

Postupak je ubrzan: ne

2.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Usluge

Glavna klasifikacija (cpv): 79342320 Usluge skrbi za klijente

2.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja – podregija (NUTS): Zaragoza (ES243)

Zemlja: Španjolska

2.1.3. Vrijednost

Procijenjena vrijednost bez PDV-a: 838 656,00 EUR

2.1.4. Opće informacije

Pravna osnova:

Direktiva 2014/24/EU

2.1.6. Razlozi za isključenje

Izvori razloga za isključenje: Obavijest

Sporazumi s drugim gospodarskim subjektima u cilju narušavanja tržišnog natjecanja: acuerdos para falsear la competencia

5. Grupa

5.1. Grupa: LOT-0000

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

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

Interna identifikacijska oznaka: 2026/A/ASC/0372

5.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Usluge

Glavna klasifikacija (cpv): 79342320 Usluge skrbi za klijente

5.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja – podregija (NUTS): Zaragoza (ES243)

Zemlja: Španjolska

5.1.3. Očekivano trajanje

Trajanje: 2 Godine

5.1.6. Opće informacije

Rezervirano sudjelovanje:

Sudjelovanje nije rezervirano.

Projekt javne nabave ne financira se sredstvima EU-a

Javna nabava obuhvaćena je Sporazumom o javnoj nabavi (GPA): ne

5.1.7. Strateška nabava

Cilj strateške nabave: Nema strateške nabave

Pristup smanjenju utjecaja na okoliš: Ostalo

Socijalni cilj koji se promiče: Ostalo

Javna nabava inovativnih rješenja: Nabavljeni radovi, roba i usluge podrazumijevaju inovacije procesa.

5.1.9. Kriteriji za odabir

Izvori kriterija odabira: Obavijest

Kriterij: Ukupni godišnji promet

Opis kriterija odabira: Cifra anual de negocio

Kriterij: Reference na određene usluge

Opis kriterija odabira: Trabajos realizados

Kriterij: Tehničari ili tehnička tijela za obavljanje posla

Opis kriterija odabira: Técnicos o unidades técnicas

Kriterij: Certifikati instituta za kontrolu kvalitete

Opis kriterija odabira: Certificados de control de calidad expedidos por los institutos o servicios oficiales

5.1.10. Kriteriji za dodjelu

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

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

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (točke, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 5

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

Opis: Operadores franja horaria diaria.

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (točke, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 5

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

Opis: Plan de sostenibilidad.

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (točke, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 5

Kriterij:

Vrsta: Cijena

Opis: Precio del servicio.

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (točke, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 45

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

Opis: Plan de Atención modelo híbrido iA + Agente.

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (točke, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 7

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

Opis: Propuesta de organización del servicio..

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (točke, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 25

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

Opis: Sistema de formación de los operadores.

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (točke, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 8

5.1.11. Dokumentacija o nabavi

Adresa dokumentacije o nabavi: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=y7jUsqKkm62LAncw3qdZkA%3D%3D

5.1.12. Uvjeti nabave

Uvjeti podnošenja:

Elektroničko podnošenje: Obvezno

Adresa za podnošenje: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=y7jUsqKkm62LAncw3qdZkA%3D%3D

Jezici na kojima se mogu podnijeti ponude ili zahtjevi za sudjelovanje: španjolski

Elektronički katalog: Nije dopušteno

Rok za zaprimanje ponuda: 02/09/2026 23:59:00 (UTC+02:00) istočnoeuropsko vrijeme, srednjoeuropsko ljetno vrijeme

Razdoblje tijekom kojeg ponuda mora ostati valjana: 2 Mjeseci

Informacije o javnom otvaranju:

Datum otvaranja: 16/09/2026 09:30:00 (UTC+02:00) istočnoeuropsko vrijeme, srednjoeuropsko ljetno vrijeme

Uvjeti ugovora:

Ugovor se mora izvršiti u okviru programa zaštićenih radnih mjesta: Ne
Uvjeti koji se odnose na izvršenje ugovora: Garantizará la promoción de trato igualitario y no discriminatorio y adopción de medidas de conciliación familiar.
Elektroničko izdavanje računa: Dopušteno
Naručivanje će biti elektroničko: ne
Plaćanje će biti elektroničko: ne

5.1.15. Tehnike

Okvirni sporazum:

Nema okvirnog sporazuma

Informacije o dinamičkom sustavu nabave:

Nema dinamičkog sustava nabave

5.1.16. Dodatne informacije, posredovanje i pravna zaštita (preispitivanje)

Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu): Gerencia de MAZ Mútua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social nº 11 - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Informacije o rokovima za preispitivanje: 15 días hábiles a partir del siguiente al de la publicación del anuncio en el perfil del contratante

Organizacija koja pruža više informacija o postupcima preispitivanja (pravne zaštite): 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. Organizacije

8.1. ORG-0001

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

Registracijski broj: 50102610015001

Registracijski broj: G50005321

Grad: Zaragoza

Poštanski broj: 50001

Zemlja – podregija (NUTS): Zaragoza (ES243)

Zemlja: Španjolska

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

E-pošta: contratacion@maz.es

Tel.: 976301360

Faks: 976748038

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

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

Ostale kontaktne točke:

Službeno ime: Área Contratación de MAZ M.C.S.S. Nº 11

Grad: ZARAGOZA

Poštanski broj: 50001

Zemlja – podregija (NUTS): Madrid (ES300)

Zemlja: Španjolska

E-pošta: contratacion@maz.es

Tel.: 976701863

Ostale kontaktne točke:

Službeno ime: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Grad: MADRID

Poštanski broj: 28020

Zemlja – podregija (NUTS): Madrid (ES300)

Zemlja: Španjolska

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

Tel.: +34 913491319

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

Uloge ove organizacije:

Kupac

Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu)

Organizacija koja pruža više informacija o postupcima preispitivanja (pravne zaštite)

Informacije o obavijesti

Identifikacijska oznaka / verzija obavijesti: 0a221459-f1f7-429b-9595-603480d88753 - 01

Vrsta obrasca: Nadmetanje

Vrsta obavijesti: Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim

Podvrsta obavijesti: 16

Datum slanja obavijesti: 10/07/2026 11:18:01 (UTC+02:00) istočnoeuropsko vrijeme, srednjoeuropsko ljetno vrijeme

Jezici na kojima je ova obavijest službeno dostupna: španjolski

Broj objave obavijesti: 481232-2026

Broj izdanja SL S-a: 132/2026

Datum objave: 13/07/2026