481232-2026 - Verseny

Spanyolország – Értékesítés utáni szolgáltatások – 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
Eljárást megindító vagy koncessziós hirdetmény – klasszikus ajánlatkérőkre vonatkozó szabályok
Szolgáltatásmegrendelés

1. Vevő

1.1. Vevő

Hivatalos név: Gerencia de MAZ Mútua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social nº 11
E-mail-cím: contratacion@maz.es
Az ajánlatkérő szervezet jogi típusa: Központi kormányzati szerv által ellenőrzött közjogi intézmény
Az ajánlatkérő szerv tevékenysége: Egészség

2. Eljárás

2.1. Eljárás

Cím: Servicio de atención e información telefónica al mutualista, modelo hibrido Voicebot y agente para MAZ M.C.S.S. Nº 11
Leírás: Servicio de atención e información telefónica al mutualista, modelo hibrido Voicebot y agente para MAZ M.C.S.S. Nº 11
Eljárásazonosító: e9120395-91ec-4e22-b21e-396e01d21369
Belső azonosító: 2026/A/ASC/0372
Az eljárás típusa: Nyitott
Az eljárás gyorsított: nem

2.1.1. Cél

A szerződés jellege: Szolgáltatásmegrendelés
Fő osztályozás (cpv): 79342320 Értékesítés utáni szolgáltatások

2.1.2. A teljesítés helye

Ország alegysége (NUTS): Zaragoza (ES243)
Ország: Spanyolország

2.1.3. Érték

A becsült érték héa (áfa) nélkül: 838 656,00 EUR

2.1.4. Általános információk

Jogalap:
2014/24/EU irányelv

2.1.6. Kizárási okok

Indokok kizárásra forrása: Hirdetmény
A verseny torzítását célzó megállapodás más gazdasági szereplőkkel: acuerdos para falsear la competencia

5. Rész

5.1. Rész: LOT-0000

Cím: Servicio de atención e información telefónica al mutualista, modelo hibrido Voicebot y agente para MAZ M.C.S.S. Nº 11
Leírás: Servicio de atención e información telefónica al mutualista, modelo hibrido Voicebot y agente para MAZ M.C.S.S. Nº 11
Belső azonosító: 2026/A/ASC/0372

5.1.1. Cél

A szerződés jellege: Szolgáltatásmegrendelés
Fő osztályozás (cpv): 79342320 Értékesítés utáni szolgáltatások

5.1.2. A teljesítés helye

Ország alegysége (NUTS): Zaragoza (ES243)
Ország: Spanyolország

5.1.3. Becsült időtartam

Időtartam: 2 Évek

5.1.6. Általános információk

Fenntartott részvétel:
A részvétel lehetősége mindenki előtt nyitott.
Nem uniós forrásokból finanszírozott közbeszerzési projekt
A közbeszerzésre a kormányzati közbeszerzés megállapodás alkalmazandó: nem

5.1.7. Stratégiai közbeszerzés

A stratégiai közbeszerzés célja: Nem stratégiai közbeszerzés
A környezeti hatások csökkentését célzó módszer: Egyéb
A követett szociális cél: Egyéb
Innovációs közbeszerzés: A beszerzett építési beruházás, árubeszerzés vagy szolgáltatás eljárási innovációt eredményez.

5.1.9. Alkalmassági követelmények

Selekciós kritériumok forrásai: Hirdetmény
Kritérium: Teljes éves forgalom
Kiválasztási kritérium leírása: Cifra anual de negocio

Kritérium: Hivatkozások a meghatározott szolgáltatásokra
Kiválasztási kritérium leírása: Trabajos realizados

Kritérium: Technikusok vagy technikai szervek a munka elvégzéséhez
Kiválasztási kritérium leírása: Técnicos o unidades técnicas

Kritérium: Minőségellenőrző intézetek által kiadott tanúsítványok
Kiválasztási kritérium leírása: Certificados de control de calidad expedidos por los institutos o servicios oficiales

5.1.10. Odaítélési szempontok

Kritérium:
Típus: Minőség
Leírás: Descuento en precio unitario de llamadas mensuales atendidas por IA.

Kategória az odaítélési szempont súlya: Súlyozás (pontok, pontos)
Értékelési szempont száma: 5
Kritérium:
Típus: Minőség
Leírás: Operadores franja horaria diaria.
Kategória az odaítélési szempont súlya: Súlyozás (pontok, pontos)
Értékelési szempont száma: 5
Kritérium:
Típus: Minőség
Leírás: Plan de sostenibilidad.
Kategória az odaítélési szempont súlya: Súlyozás (pontok, pontos)
Értékelési szempont száma: 5
Kritérium:
Típus: Ár
Leírás: Precio del servicio.
Kategória az odaítélési szempont súlya: Súlyozás (pontok, pontos)
Értékelési szempont száma: 45
Kritérium:
Típus: Minőség
Leírás: Plan de Atención modelo híbrido iA + Agente.
Kategória az odaítélési szempont súlya: Súlyozás (pontok, pontos)
Értékelési szempont száma: 7
Kritérium:
Típus: Minőség
Leírás: Propuesta de organización del servicio..
Kategória az odaítélési szempont súlya: Súlyozás (pontok, pontos)
Értékelési szempont száma: 25
Kritérium:
Típus: Minőség
Leírás: Sistema de formación de los operadores.
Kategória az odaítélési szempont súlya: Súlyozás (pontok, pontos)
Értékelési szempont száma: 8

5.1.11. Közbeszerzési dokumentumok

A közbeszerzési dokumentumok címe: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=y7jUsqKkm62LAncw3qdZkA%3D%3D

5.1.12. A közbeszerzésre irányadó feltételek

A benyújtás feltételei:
Elektronikus benyújtás: Kötelező
A benyújtásra használható cím: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=y7jUsqKkm62LAncw3qdZkA%3D%3D
Az ajánlatokat vagy részvételi jelentkezéseket ezeken a nyelveken lehet benyújtani: spanyol
Elektronikus katalógus: Nem megengedett
Az ajánlatok beérkezésének határideje: 02/09/2026 23:59:00 (UTC+02:00) Kelet-európai idő, nyári időszámítás szerinti közép-európai idő
Az az időtartam, amíg az ajánlatnak érvényesnek kell maradnia: 2 Hónapok
A nyilvános felbontással kapcsolatos információk:
Megnyitás dátuma: 16/09/2026 09:30:00 (UTC+02:00) Kelet-európai idő, nyári időszámítás szerinti közép-európai idő

A szerződés feltételei:
A szerződést védett foglalkoztatási programok keretében kell teljesíteni: Nem
A szerződés teljesítésére vonatkozó feltételek: Garantizará la promoción de trato igualitario y no discriminatorio y adopcion de medidas de conciliacion familiar.
Elektronikus számlázás: Megengedett
Elektronikus megrendelésre fog sor kerülni: nem
Elektronikus fizetésre fog sor kerülni: nem

5.1.15. Sajátos beszerzési módszerek
Keretmegállapodás:
Nincs keretmegállapodás
A dinamikus beszerzési rendszerre vonatkozó információk:
Nem dinamikus beszerzési rendszer

5.1.16. További információk, közvetítés és felülvizsgálat
Felülvizsgálati szervezet: Gerencia de MAZ Mútua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social nº 11 - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales
A felülvizsgálati határidőkre vonatkozó információk: 15 días hábiles a partir del siguiente al de la publicación del anunció en el perfil del contratante
A felülvizsgálati eljárásokról további információkat nyújtó szervezet: 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. Szervezetek

8.1. ORG-0001
Hivatalos név: Gerencia de MAZ Mútua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social nº 11
Regisztrációs szám: 50102610015001
Regisztrációs szám: G50005321
Város: Zaragoza
Irányítószám: 50001
Ország alegysége (NUTS): Zaragoza (ES243)
Ország: Spanyolország
Kapcsolattartó pont: Gerencia de MAZ Mútua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social nº 11
E-mail-cím: contratacion@maz.es
Telefonszám: 976301360
Fax: 976748038
Internetcím: http://www.maz.es
Az ajánlatkérő szervezet profilja: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=hWIh5W7e6YA%3D
Egyéb kapcsolattartó pontok:
Hivatalos név: Área Contratación de MAZ M.C.S.S. Nº 11
Város: ZARAGOZA
Irányítószám: 50001
Ország alegysége (NUTS): Madrid (ES300)
Ország: Spanyolország
E-mail-cím: contratacion@maz.es

Telefonszám: 976701863
Egyéb kapcsolattartó pontok:
Hivatalos név: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales
Város: MADRID
Irányítószám: 28020
Ország alegysége (NUTS): Madrid (ES300)
Ország: Spanyolország
E-mail-cím: tribunal_recursos.contratos@hacienda.gob.es
Telefonszám: +34 913491319
Internetcím: https://www.hacienda.gob.es/
E szervezet szerepei:
Vevő
Felülvizsgálati szervezet
A felülvizsgálati eljárásokról további információkat nyújtó szervezet

A hirdetményre vonatkozó információk

A hirdetmény azonosítója/verziója: 0a221459-f1f7-429b-9595-603480d88753 - 01
Hirdetményminta típusa: Verseny
A hirdetmény típusa: Eljárást megindító vagy koncessziós hirdetmény – klasszikus ajánlatkérőkre vonatkozó szabályok
A hirdetmény altípusa: 16
A hirdetmény megküldésének dátuma: 10/07/2026 11:18:01 (UTC+02:00) Kelet-európai idő, nyári időszámítás szerinti közép-európai idő
Azok a nyelvek, amelyeken ez a hirdetmény hivatalosan elérhető: spanyol
A hirdetmény közzétételi száma: 481232-2026
HL S kiadás száma: 132/2026
A közzététel dátuma: 13/07/2026