

481232-2026 - Konkursas

Ispanija – Klientų aptarnavimo paslaugos – Servicio de atención e información telefónica al mutualista, modelo híbrido Voicebot y agente para MAZ M.C.S.S. N° 11

OJ S 132/2026 13/07/2026

Skelbimas apie pirkimą arba koncesiją. Įprasta tvarka
Paslaugos

1. Pirkėjas

1.1. Pirkėjas

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

E. paštas: contratacion@maz.es

Pirkėjo teisinė forma: Viešosios teisės reglamentuojama įstaiga, kontroliuojama centrinės valdžios institucijos

Perkančiosios organizacijos veiklos sritis: Sveikata

2. Procedūra

2.1. Procedūra

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

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

Procedūros identifikatorius: e9120395-91ec-4e22-b21e-396e01d21369

Vidaus identifikatorius: 2026/A/ASC/0372

Pirkimo būdas: Atviras

Procedūra pagreitinta: ne

2.1.1. Tikslas

Sutarties objektas: Paslaugos

Pagrindinis klasifikacijos kodas (cpv): 79342320 Klientų aptarnavimo paslaugos

2.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Zaragoza (ES243)

Šalis: Ispanija

2.1.3. Vertė

Numatoma vertė be PVM: 838 656,00 EUR

2.1.4. Bendra informacija

Teisinis pagrindas:

Direktyva 2014/24/ES

2.1.6. Pašalinimo pagrindai

Pašalinimo pagrindų šaltiniai: Pranešimas

Su kitais ekonominės veiklos vykdytojais sudaryti susitarimai, kuriais siekta iškraipyti konkurenciją: acuerdos para falsear la competencia

5. Pirkimo dalis

5.1. Pirkimo dalis: LOT-0000

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

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

Vidaus identifikatorius: 2026/A/ASC/0372

5.1.1. Tikslas

Sutarties objektas: Paslaugos

Pagrindinis klasifikacijos kodas (cpv): 79342320 Klientų aptarnavimo paslaugos

5.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Zaragoza (ES243)

Šalis: Ispanija

5.1.3. Numatomas galiojimas

Galiojimas: 2 Metai

5.1.6. Bendra informacija

Rezervuota dalyvavimo teisė:

Dalyvavimas nerezervuotas.

Iš ES fondų nefinansuojamas pirkimo projektas

Pirkimui taikoma Sutartis dėl viešųjų pirkimų (SVP): ne

5.1.7. Strateginis viešasis pirkimas

Strateginio viešojo pirkimo tikslas: Strateginių viešųjų pirkimų nėra

Poveikio aplinkai mažinimo metodas: Kita

Socialinis tikslas, kurio raginama siekti: Kita

Inovacinių sprendimų viešieji pirkimai: Perkami darbai, prekės ar paslaugos yra susiję su procesų inovacijomis.

5.1.9. Atrankos kriterijai

Pasirinkimo kriterijų šaltiniai: Pranešimas

Kriterijus: Bendras metinis apyvartumas

Atrankos kriterijaus aprašymas: Cifra anual de negocio

Kriterijus: Rekomendacijos dėl nurodytų paslaugų

Atrankos kriterijaus aprašymas: Trabajas realizadas

Kriterijus: Technikai ar techninės organizacijos darbui atlikti

Atrankos kriterijaus aprašymas: Técnicos o unidades técnicas

Kriterijus: Kokybės kontrolės institutų sertifikatai

Atrankos kriterijaus aprašymas: Certificados de control de calidad expedidos por los institutos o servicios oficiales

5.1.10. Skyrimo kriterijai

Kriterijus:

Rūšis: Kokybė

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

Kategorija skyrimo kriterijaus svoris: Lyginamasis svoris (balai, tikslus skaičius)

Skyrimo kriterijus: skaičius: 5

Kriterijus:

Rūšis: Kokybė

Aprašymas: Operadores franja horaria diaria.

Kategorija skyrimo kriterijaus svoris: Lyginamasis svoris (balai, tikslus skaičius)

Skyrimo kriterijus: skaičius: 5

Kriterijus:

Rūšis: Kokybė

Aprašymas: Plan de sostenibilidad.

Kategorija skyrimo kriterijaus svoris: Lyginamasis svoris (balai, tikslus skaičius)

Skyrimo kriterijus: skaičius: 5

Kriterijus:

Rūšis: Kaina

Aprašymas: Precio del servicio.

Kategorija skyrimo kriterijaus svoris: Lyginamasis svoris (balai, tikslus skaičius)

Skyrimo kriterijus: skaičius: 45

Kriterijus:

Rūšis: Kokybė

Aprašymas: Plan de Atención modelo híbrido iA + Agente.

Kategorija skyrimo kriterijaus svoris: Lyginamasis svoris (balai, tikslus skaičius)

Skyrimo kriterijus: skaičius: 7

Kriterijus:

Rūšis: Kokybė

Aprašymas: Propuesta de organización del servicio..

Kategorija skyrimo kriterijaus svoris: Lyginamasis svoris (balai, tikslus skaičius)

Skyrimo kriterijus: skaičius: 25

Kriterijus:

Rūšis: Kokybė

Aprašymas: Sistema de formación de los operadores.

Kategorija skyrimo kriterijaus svoris: Lyginamasis svoris (balai, tikslus skaičius)

Skyrimo kriterijus: skaičius: 8

5.1.11. Pirkimo dokumentai

Pirkimo dokumentų adresas: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=y7jUsqKkm62LAncw3qdZkA%3D%3D

5.1.12. Pirkimo sąlygos

Pateikimo sąlygos:

Pateikimas elektroninėmis priemonėmis: Privalomos

Pateikimo adresas: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=y7jUsqKkm62LAncw3qdZkA%3D%3D

Kalbos, kuriomis galima pateikti pasiūlymus arba dalyvavimo prašymus: ispanų kalba

Elektroninis katalogas: Draudžiamos

Pasiūlymų priėmimo terminas: 02/09/2026 23:59:00 (UTC+02:00) Rytų Europos laikas, Vidurio Europos vasaros laikas

Laikotarpis, per kurį pasiūlymas turi išlikti galiojantis: 2 Mėnesiai

Informacija apie viešą vokų atplėšimą:

Atidarymo data: 16/09/2026 09:30:00 (UTC+02:00) Rytų Europos laikas, Vidurio Europos vasaros laikas

Sutarties sąlygos:

Sutartis turi būti vykdoma pagal globojamų darbo grupių užimtumo programas: Ne
Su sutarties vykdymu susijusios sąlygos: Garantizará la promoción de trato igualitario y no
discriminatorio y adopción de medidas de conciliación familiar.
Elektroninės sąskaitos faktūros: Neprivalomos
Bus naudojami elektroniniai užsakymai: ne
Bus naudojami elektroniniai mokėjimai: ne

5.1.15. Metodai

Preliminarioji sutartis:

Preliminariosios sutarties nėra

Informacija apie dinaminę pirkimo sistemą:

Dinaminės pirkimo sistemos nėra

5.1.16. Išsamesnė informacija, tarpininkavimas ir peržiūra

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

Informacija apie peržiūros terminus: 15 días hábiles a partir del siguiente al de la publicación del anuncio en el perfil del contratante

Organizacija, teikianti daugiau informacijos apie peržiūros procedūras: 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. Organizacijos

8.1. ORG-0001

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

Registracijos numeris: 50102610015001

Registracijos numeris: G50005321

Miestas: Zaragoza

Pašto kodas: 50001

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Zaragoza (ES243)

Šalis: Ispanija

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

E. paštas: contratacion@maz.es

Telefono numeris: 976301360

Fakso numeris: 976748038

Interneto adresas: <http://www.maz.es>

Pirkėjo profilis: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=hWIh5W7e6YA%3D>

Kiti ryšių centrai:

Oficialus pavadinimas: Área Contratación de MAZ M.C.S.S. Nº 11

Miestas: ZARAGOZA

Pašto kodas: 50001

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Madrid (ES300)

Šalis: Ispanija

E. paštas: contratacion@maz.es

Telefono numeris: 976701863

Kiti ryšių centrai:

Oficialus pavadinimas: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Miestas: MADRID

Pašto kodas: 28020

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Madrid (ES300)

Šalis: Ispanija

E. paštas: tribunal_recursos.contratos@hacienda.gob.es

Telefono numeris: +34 913491319

Interneto adresas: <https://www.hacienda.gob.es/>

Šios organizacijos vaidmenys:

Pirkėjas

Peržiūros organizacija

Organizacija, teikianti daugiau informacijos apie peržiūros procedūras

Skelbimo informacija

Skelbimo identifikatorius / versija: 0a221459-f1f7-429b-9595-603480d88753 - 01

Formos tipas: Konkursas

Skelbimo rūšis: Skelbimas apie pirkimą arba koncesiją. Įprasta tvarka

Skelbimo porūšis: 16

Skelbimo išsiuntimo data: 10/07/2026 11:18:01 (UTC+02:00) Rytų Europos laikas, Vidurio Europos vasaros laikas

Kalbos, kuriomis šis skelbimas oficialiai skelbiamas: ispanų kalba

Skelbimo paskelbimo numeris: 481232-2026

OL S numeris: 132/2026

Paskelbimo data: 13/07/2026