

481232-2026 - Konkurss

Spānija – Klientu apkalpošanas pakalpojumi – 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

Paziņojums par līgumu vai paziņojums par koncesiju — standarta režīms

Pakalpojumi

1. Pircējs

1.1. Pircējs

Oficiālais nosaukums: Gerencia de MAZ Mútua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social nº 11

E-pasts: contratacion@maz.es

Pircēja juridiskais statuss: Publisko tiesību subjekts, ko kontrolē centrālās pārvaldes iestāde
Līgumslēdzējas iestādes darbības joma: Veselība

2. Procedūra

2.1. Procedūra

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

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

Procedūras identifikators: e9120395-91ec-4e22-b21e-396e01d21369

Iekšējais identifikators: 2026/A/ASC/0372

Procedūras veids: Atklāta

Procedūra ir paātrināta: nē

2.1.1. Mērķis

Līguma veids: Pakalpojumi

Galvenā klasifikācija (cpv): 79342320 Klientu apkalpošanas pakalpojumi

2.1.2. Izpildes vieta

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Zaragoza (ES243)

Valsts: Spānija

2.1.3. Vērtība

Paredzamā vērtība bez PVN: 838 656,00 EUR

2.1.4. Vispārīga informācija

Juridiskais pamats:

Direktīva 2014/24/ES

2.1.6. Izslēgšanas iemesli

Izslēgšanas iemeslu avoti: Paziņojums

Nolīgumi ar citiem ekonomikas dalībniekiem, kuru mērķis ir izkropļot konkurenci: acuerdos para falsear la competencia

5. Daļa

5.1. Daļa: LOT-0000

Nosaukums: Servicio de atención e información telefónica al mutualista, modelo híbrido

Voicebot y agente para MAZ M.C.S.S. N° 11

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

Iekšējais identifikators: 2026/A/ASC/0372

5.1.1. Mērķis

Līguma veids: Pakalpojumi

Galvenā klasifikācija (cpv): 79342320 Klientu apkalpošanas pakalpojumi

5.1.2. Izpildes vieta

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Zaragoza (ES243)

Valsts: Spānija

5.1.3. Paredzamais ilgums

Darbības termiņš: 2 Gadi

5.1.6. Vispārīga informācija

Rezervēta dalība:

Dalība nav rezervēta.

Iepirkuma projekts, kas netiek finansēts no ES fondiem

Uz iepirkumu attiecas Nolīgums par valsts iepirkumu: nē

5.1.7. Stratēģiskais iepirkums

Stratēģiskā iepirkuma mērķis: Nav stratēģiskā iepirkuma

Pieeja ietekmes uz vidi mazināšanai: Cits

Veicinātais sociālais mērķis: Cits

Inovācijas iepirkums: Iepirktie būvdarbi, piegādes vai pakalpojumi ir saistīti ar procesu inovāciju.

5.1.9. Atlases kritēriji

Atlases kritēriju avoti: Paziņojums

Kritērijs: Kopējais gada apgrozījums

Atlases kritērija apraksts: Cifra anual de negocio

Kritērijs: Atsauksmes par noteiktām pakalpojumiem

Atlases kritērija apraksts: Trabajos realizados

Kritērijs: Tehniķi vai tehniskās iestādes darba veikšanai

Atlases kritērija apraksts: Técnicos o unidades técnicas

Kritērijs: Kvalitātes kontroles institūtu sertifikāti

Atlases kritērija apraksts: Certificados de control de calidad expedidos por los institutos o servicios oficiales

5.1.10. Piešķiršanas kritēriji

Kritērijs:

Veids: Kvalitāte

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

Kategorija piešķiršanas kritērija svārs: Svērums (precīzs punktu skaits)

Piešķiršanas kritērija skaitlis: 5

Kritērijs:

Veids: Kvalitāte

Apraksts: Operadores franja horaria diaria.

Kategorija piešķiršanas kritērija svārs: Svēums (precīzs punktu skaits)

Piešķiršanas kritērija skaits: 5

Kritērijs:

Veids: Kvalitāte

Apraksts: Plan de sostenibilidad.

Kategorija piešķiršanas kritērija svārs: Svēums (precīzs punktu skaits)

Piešķiršanas kritērija skaits: 5

Kritērijs:

Veids: Cena

Apraksts: Precio del servicio.

Kategorija piešķiršanas kritērija svārs: Svēums (precīzs punktu skaits)

Piešķiršanas kritērija skaits: 45

Kritērijs:

Veids: Kvalitāte

Apraksts: Plan de Atención modelo híbrido iA + Agente.

Kategorija piešķiršanas kritērija svārs: Svēums (precīzs punktu skaits)

Piešķiršanas kritērija skaits: 7

Kritērijs:

Veids: Kvalitāte

Apraksts: Propuesta de organización del servicio..

Kategorija piešķiršanas kritērija svārs: Svēums (precīzs punktu skaits)

Piešķiršanas kritērija skaits: 25

Kritērijs:

Veids: Kvalitāte

Apraksts: Sistema de formación de los operadores.

Kategorija piešķiršanas kritērija svārs: Svēums (precīzs punktu skaits)

Piešķiršanas kritērija skaits: 8

5.1.11. Iepirkuma dokumenti

Adrese, kur pieejami iepirkuma dokumenti: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=y7jUsqKkm62LAncw3qdZkA%3D%3D

5.1.12. Iepirkuma noteikumi**Iesniegšanas noteikumi:**

Elektroniskā iesniegšana: Prasīts

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

Valodas, kurās var iesniegt piedāvājumus vai dalības pieprasījumus: spāņu valoda

Elektroniskais katalogs: Nav atļauts

Piedāvājumu saņemšanas termiņš: 02/09/2026 23:59:00 (UTC+02:00) Austrumeiropas laiks, Centrāleiropas vasaras laiks

Laiks, kurā piedāvājumam jā saglabājas derīgam: 2 Mēneši

Informācija par publisko atvērsanu:

Atvērsanas datums: 16/09/2026 09:30:00 (UTC+02:00) Austrumeiropas laiks, Centrāleiropas vasaras laiks

Līguma noteikumi:

Līguma izpilde jāveic saskaņā ar aizsargātas nodarbinātības programmām: Nē

Ar līguma izpildi saistītie nosacījumi: Garantizará la promoción de trato igualitario y no discriminatorio y adopción de medidas de conciliación familiar.

Elektroniskie rēķini: Atļauts

Tiks izmantoti elektroniskie pasūtījumi: nē

Tiks izmantoti elektroniskie maksājumi: nē

5.1.15. Paņēmieni

Pamatnolīgums:

Nav pamatnolīguma

Informācija par dinamisko iepirkumu sistēmu:

Nav dinamiskās iepirkumu sistēmas

5.1.16. Papildu informācija, mediācija un pārskatīšana

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

Informācija par pārskatīšanas termiņiem: 15 días hábiles a partir del siguiente al de la publicación del anuncio en el perfil del contratante

Organizācija, kas sniedz sīkāku informāciju par pārskatīšanas procedūru: 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. Organizācijas

8.1. ORG-0001

Oficiālais nosaukums: Gerencia de MAZ Mútua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social nº 11

Reģistrācijas numurs: 50102610015001

Reģistrācijas numurs: G50005321

Pilsēta: Zaragoza

Pasta indekss: 50001

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Zaragoza (ES243)

Valsts: Spānija

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

E-pasts: contratacion@maz.es

Tālrunis: 976301360

Fakss: 976748038

Interneta adrese: <http://www.maz.es>

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

Citi kontaktpunkti:

Oficiālais nosaukums: Área Contratación de MAZ M.C.S.S. Nº 11

Pilsēta: ZARAGOZA

Pasta indekss: 50001

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Madrid (ES300)

Valsts: Spānija

E-pasts: contratacion@maz.es

Tālrunis: 976701863

Citi kontaktpunkti:

Oficiālais nosaukums: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales
Pilsēta: MADRID
Pasta indekss: 28020
Valsts apakšiedalījums (NUTS): Madrid (ES300)
Valsts: Spānija
E-pasts: tribunal_recursos.contratos@hacienda.gob.es
Tālrunis: +34 913491319
Interneta adrese: <https://www.hacienda.gob.es/>

Šīs organizācijas lomas:

Pircējs

Pārskatīšanas organizācija

Organizācija, kas sniedz sīkāku informāciju par pārskatīšanas procedūru

Informācija par paziņojumu

Paziņojuma identifikators/versija: 0a221459-f1f7-429b-9595-603480d88753 - 01

Veidlapas tips: Konkurss

Paziņojuma veids: Paziņojums par līgumu vai paziņojums par koncesiju — standarta režīms

Paziņojuma apakšveids: 16

Paziņojuma nosūtīšanas datums: 10/07/2026 11:18:01 (UTC+02:00) Austrumeiropas laiks,
Centrāleiropas vasaras laiks

Valodas, kurās oficiāli pieejams šis paziņojums: spāņu valoda

Paziņojuma publikācijas numurs: 481232-2026

OV S sērijas izdevuma numurs: 132/2026

Publicēšanas datums: 13/07/2026