

481232-2026 - Kompetizzjoni

Spanja – Servizi dwar il-kura tal-klijenti – 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

Avviż tal-kuntratt jew tal-konċessjoni – reġim standard

Servizzi

1. Xerrej

1.1. Xerrej

Isem uffiċjali: Gerencia de MAZ Mútua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades

Profesionales de la Seguridad Social nº 11

Email: contratacion@maz.es

Tip legali tax-xerrej: Korp irregolat bil-liġi pubblika, ikkontrollat minn awtorità tal-gvern ċentrali

Attività tal-awtorità kontraenti: Saħħa

2. Proċedura

2.1. Proċedura

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

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

Identifikatur tal-proċedura: e9120395-91ec-4e22-b21e-396e01d21369

Identifikatur intern: 2026/A/ASC/0372

Tip ta' proċedura: Miftuħa

Il-proċedura hija aċċellerata: Ie

2.1.1. Għan

Natura tal-kuntratt: Servizi

Klassifikazzjoni prinċipali (cpv): 79342320 Servizi dwar il-kura tal-klijenti

2.1.2. Post tal-prestazzjoni

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Zaragoza (ES243)

Pajjiż: Spanja

2.1.3. Valur

Valur stmat mingħajr VAT: 838 656,00 EUR

2.1.4. Informazzjoni ġenerali

Bażi legali:

Direttiva 2014/24/UE

2.1.6. Raġunijiet għall-eskluzjoni

Sors tal-motivi għall-eżklussjoni: Avviż

Ftehimiet ma' operatori ekonomiċi oħrajn li għandhom l-għan li jikkawżaw distorsjoni tal-kompetizzjoni: acuerdos para falsear la competencia

5. Lott

5.1. Lott: LOT-0000

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

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

Identifikatur intern: 2026/A/ASC/0372

5.1.1. Għan

Natura tal-kuntratt: Servizzi

Klassifikazzjoni prinċipali (cpv): 79342320 Servizzi dwar il-kura tal-klijenti

5.1.2. Post tal-prestazzjoni

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Zaragoza (ES243)

Pajjiż: Spanja

5.1.3. Tul ta' żmien stmat

Tul ta' żmien: 2 Snin

5.1.6. Informazzjoni ġenerali

Parteċipazzjoni riżervata:

Il-parteċipazzjoni mhijiex riżervata.

Proġett ta' akkwist mhux iffinanzjat mill-Fondi tal-UE

L-akkwist huwa kopert mill-Ftehim dwar l-Akkwisti Pubbliċi (GPA): Ie

5.1.7. Akkwist strateġiku

Għan tal-akkwist strateġiku: Ebda akkwist strateġiku

Approċċ għat-tnaqqis tal-impatti ambjentali: Oħrajn

Għan soċjali promoss: Oħrajn

Akkwist tal-Innovazzjoni: Ix-xogħlijiet, il-provvisti jew is-servizzi akkwistati jinvolvu innovazzjoni tal-proċess.

5.1.9. Kriterji tal-għażla

Sors tal-kriterji ta' għażla: Avviż

Kriterju: Volum ta' negozju annwali ġenerali

Deskrizzjoni tal-kriterju ta' selezzjoni: Cifra anual de negocio

Kriterju: Referenzi fuq servizzi speċifiċi

Deskrizzjoni tal-kriterju ta' selezzjoni: Trabajos realizados

Kriterju: Tekniċi jew entitajiet tekniċi biex iwettqu l-ħidma

Deskrizzjoni tal-kriterju ta' selezzjoni: Técnicos o unidades técnicas

Kriterju: Ċertifikati minn istituti ta' kontroll tal-kwalità

Deskrizzjoni tal-kriterju ta' selezzjoni: Certificados de control de calidad expedidos por los institutos o servicios oficiales

5.1.10. Kriterji tal-għoti

Kriterju:

Tip: Kwalità

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

Kategorija tal-kriterju tal-għoti piż: Fattur ta' ponderazzjoni (punti, eżatt)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 5

Kriterju:

Tip: Kwalità

Deskrizzjoni: Operadores franja horaria diaria.

Kategorija tal-kriterju tal-għoti piż: Fattur ta' ponderazzjoni (punti, eżatt)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 5

Kriterju:

Tip: Kwalità

Deskrizzjoni: Plan de sostenibilidad.

Kategorija tal-kriterju tal-għoti piż: Fattur ta' ponderazzjoni (punti, eżatt)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 5

Kriterju:

Tip: Prezz

Deskrizzjoni: Precio del servicio.

Kategorija tal-kriterju tal-għoti piż: Fattur ta' ponderazzjoni (punti, eżatt)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 45

Kriterju:

Tip: Kwalità

Deskrizzjoni: Plan de Atención modelo híbrido iA + Agente.

Kategorija tal-kriterju tal-għoti piż: Fattur ta' ponderazzjoni (punti, eżatt)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 7

Kriterju:

Tip: Kwalità

Deskrizzjoni: Propuesta de organización del servicio..

Kategorija tal-kriterju tal-għoti piż: Fattur ta' ponderazzjoni (punti, eżatt)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 25

Kriterju:

Tip: Kwalità

Deskrizzjoni: Sistema de formación de los operadores.

Kategorija tal-kriterju tal-għoti piż: Fattur ta' ponderazzjoni (punti, eżatt)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 8

5.1.11. Dokumenti tal-akkwist

Indirizz tad-dokumenti tal-akkwist: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=y7jUsqKkm62LAncw3qdZkA%3D%3D

5.1.12. Termini tal-akkwist**Termini tas-sottomissjoni:**

Sottomissjoni elettronika: Meħtieġa

Indirizz għas-sottomissjoni: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=y7jUsqKkm62LAncw3qdZkA%3D%3D

Lingwi li bihom jistgħu jiġu sottomessi offerti jew talbiet għall-parteciġazzjoni: Spanjol

Katalogu elettroniku: Mhux permessa

Skadenza biex jintlaqgħu l-offerti: 02/09/2026 23:59:00 (UTC+02:00) Ħin tal-Ewropa tal-Lvant, Ħin tas-sajf tal-Ewropa Ċentrali

Perjodu waqt li l-offerta għandha tibqa' valida: 2 Xhur

Informazzjoni dwar il-ftuħ pubbliku:

Data tal-ftuħ: 16/09/2026 09:30:00 (UTC+02:00) Ħin tal-Ewropa tal-Lvant, Ħin tas-sajf tal-Ewropa Ċentrali

Termini tal-kuntratt:

L-eżekuzzjoni tal-kuntratt għandha titwettaq fil-qafas ta' programmi ta' impjiegi protetti: Le

Kundizzjonijiet relatati mat-twettiq tal-kuntratt: Garantizará la promoción de trato igualitario y no discriminatorio y adopción de medidas de conciliación familiar.

Fatturazzjoni elettronika: Permessa

Se tintuża l-ordni elettronika: le

Se jintuża l-pagament elettroniku: le

5.1.15. Tekniki

Ftehim qafas:

Ebda ftehim ta' qafas

Informazzjoni dwar is-sistema dinamika tax-xiri:

Ebda sistema dinamika ta' xiri

5.1.16. Aktar informazzjoni, medjazzjoni u riežami

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

Informazzjoni dwar l-iskadenzi tar-riežami: 15 días hábiles a partir del siguiente al de la publicación del anuncio en el perfil del contratante

Organizzazzjoni li tipprovdi iktar informazzjoni dwar proċeduri tar-riežami: 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. Organizzazzjonijiet

8.1. ORG-0001

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

Numru tar-reġistrazzjoni: 50102610015001

Numru tar-reġistrazzjoni: G50005321

Belt: Zaragoza

Kodiċi postali: 50001

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Zaragoza (ES243)

Pajjiż: Spanja

Punt ta' kuntatt: Gerencia de MAZ Mútua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social nº 11

Email: contratacion@maz.es

Telefown: 976301360

Fax: 976748038

Indirizz tal-internet: <http://www.maz.es>

Profil tax-xerrej: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=hWIh5W7e6YA%3D>

Punti ta' kuntatt oħra:

Isem uffiċjali: Área Contratación de MAZ M.C.S.S. Nº 11

Belt: ZARAGOZA

Kodiċi postali: 50001

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Madrid (ES300)

Pajjiż: Spanja

Email: contratacion@maz.es

Telefown: 976701863

Punti ta' kuntatt oħra:

Isem uffiċjali: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Belt: MADRID

Kodiċi postali: 28020

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Madrid (ES300)

Pajjiż: Spanja

Email: tribunal_recursos.contratos@hacienda.gob.es

Telefown: +34 913491319

Inderizz tal-internet: <https://www.hacienda.gob.es/>

Rwoli ta' din l-organizzazzjoni:

Xerrej

Organizzazzjoni tar-rieżami

Organizzazzjoni li tipprovdi iktar informazzjoni dwar proċeduri tar-rieżami

Informazzjoni dwar l-avviż

Identifikatur/verżjoni tal-avviż: 0a221459-f1f7-429b-9595-603480d88753 - 01

Tip ta' formola: Kompetizzjoni

Tip ta' avviż: Avviż tal-kuntratt jew tal-konċessjoni – reġim standard

Sottotip tal-avviż: 16

Data ta' meta ntbagħat l-avviż: 10/07/2026 11:18:01 (UTC+02:00) Hin tal-Ewropa tal-Lvant,
Hin tas-sajf tal-Ewropa Ċentrali

Lingwi li bihom dan l-avviż huwa disponibbli uffiċjalment: Spanjol

Numru tal-pubblikazzjoni tal-avviż: 481232-2026

Numru tal-ħarġa tal-ĠU S: 132/2026

Data tal-pubblikazzjoni: 13/07/2026