

481232-2026 - Mededinging

Spanje – Diensten voor klantenservice – 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

Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Diensten

1. Koper

1.1. Koper

Officiële naam: Gerencia de MAZ Mútua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades

Profesionales de la Seguridad Social n° 11

E-mail: contratacion@maz.es

Rechtsvorm van de koper: Publiekrechtelijke instelling onder zeggenschap van een centrale overheidsinstantie

Activiteit van de aanbestedende dienst: Gezondheid

2. Procedure

2.1. Procedure

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

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

Identificatiecode van de procedure: e9120395-91ec-4e22-b21e-396e01d21369

Interne identificatiecode: 2026/A/ASC/0372

Type procedure: Openbaar

De procedure wordt versneld: neen

2.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79342320 Diensten voor klantenservice

2.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Zaragoza (ES243)

Land: Spanje

2.1.3. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 838 656,00 EUR

2.1.4. Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

2.1.6. Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden: Aankondiging

Vervalsing van de mededinging: acuerdos para falsear la competencia

5. Perceel

5.1. Perceel: LOT-0000

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

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

Interne identificatiecode: 2026/A/ASC/0372

5.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79342320 Diensten voor klantenservice

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Zaragoza (ES243)

Land: Spanje

5.1.3. Geraamde duur

Looptijd: 2 Jaren

5.1.6. Algemene informatie

Vorbehouden deelname:

Deelname is niet voorbehouden.

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA): neen

5.1.7. Strategische aanbestedingen

Doel van strategische aanbestedingen: Geen strategische aanbesteding

Aanpak voor het beperken van milieueffecten: Andere

Bevorderde sociale doelstelling: Andere

Innovatiegericht aanbesteden: Voor de aanbestede werken, leveringen of diensten is procesinnovatie nodig.

5.1.9. Selectiecriteria

Bronnen van selectiecriteria: Aankondiging

Criterium: Algemene jaarlijkse omzet

Beschrijving van het selectie criterium: Cifra anual de negocio

Criterium: Referenties voor gespecificeerde diensten

Beschrijving van het selectie criterium: Trabajos realizados

Criterium: Technici of technische instanties om het werk uit te voeren

Beschrijving van het selectie criterium: Técnicos o unidades técnicas

Criterium: Certificaten van kwaliteitscontrole-instituten

Beschrijving van het selectie criterium: Certificados de control de calidad expedidos por los institutos o servicios oficiales

5.1.10. Gunningscriteria

Criterium:

Type: Kwaliteit

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

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 5

Criterium:

Type: Kwaliteit

Beschrijving: Operadores franja horaria diaria.

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 5

Criterium:

Type: Kwaliteit

Beschrijving: Plan de sostenibilidad.

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 5

Criterium:

Type: Prijs

Beschrijving: Precio del servicio.

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 45

Criterium:

Type: Kwaliteit

Beschrijving: Plan de Atención modelo híbrido iA + Agente.

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 7

Criterium:

Type: Kwaliteit

Beschrijving: Propuesta de organización del servicio..

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 25

Criterium:

Type: Kwaliteit

Beschrijving: Sistema de formación de los operadores.

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 8

5.1.11. Aanbestedingsstukken

Adres van de aanbestedingsstukken: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=y7jUsqKkm62LAncw3qdZkA%3D%3D

5.1.12. Voorwaarden van de aanbesteding**Voorwaarden voor indiening:**

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=y7jUsqKkm62LAncw3qdZkA%3D%3D

Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend: Spaans

Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen: 02/09/2026 23:59:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Duur waarin de aanbidding geldig moet blijven: 2 Maanden

Informatie over de openbare opening:

Openingsdatum: 16/09/2026 09:30:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Voorwaarden van het contract:

De uitvoering van de opdracht moet plaatsvinden binnen het kader van programma's voor maatwerkbedrijven: Neen

Voorwaarden met betrekking tot de uitvoering van de opdracht: Garantizará la promoción de trato igualitario y no discriminatorio y adopción de medidas de conciliación familiar.

Elektronische facturering: Toegestaan

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing: neen

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling: neen

5.1.15. Technieken

Raamovereenkomst:

Geen raamovereenkomst

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

5.1.16. Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

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

Informatie over de termijnen voor beroep: 15 días hábiles a partir del siguiente al de la publicación del anuncio en el perfil del contratante

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures: 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. Organisaties

8.1. ORG-0001

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

Registratienummer: 50102610015001

Registratienummer: G50005321

Stad: Zaragoza

Postcode: 50001

Onderverdeling land (NUTS): Zaragoza (ES243)

Land: Spanje

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

E-mail: contratacion@maz.es

Telefoon: 976301360

Fax: 976748038

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

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

Andere contactpunten:

Officiële naam: Área Contratación de MAZ M.C.S.S. Nº 11

Stad: ZARAGOZA

Postcode: 50001

Onderverdeling land (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanje

E-mail: contratacion@maz.es

Telefoon: 976701863

Andere contactpunten:

Officiële naam: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Stad: MADRID

Postcode: 28020

Onderverdeling land (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanje

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

Telefoon: +34 913491319

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

Rollen van deze organisatie:

Koper

Organisatie voor beroepsprocedures

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: 0a221459-f1f7-429b-9595-603480d88753 - 01

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Subtype aankondiging: 16

Verzenddatum van de aankondiging: 10/07/2026 11:18:01 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd,
Midden-Europese zomertijd

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Spaans

Publicatienummer aankondiging: 481232-2026

Nummer uitgave PB S: 132/2026

Datum van bekendmaking: 13/07/2026