

481232-2026 - Concurso

Espanha – Serviços de atendimento a clientes – Servicio de atención e información telefónica al mutualista, modelo híbrido Voicebot y agente para MAZ M.C.S.S. Nº 11

OJ S 132/2026 13/07/2026

Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Serviços

1. Adquirente

1.1. Adquirente

Nome oficial: Gerencia de MAZ Mútua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades

Profesionales de la Seguridad Social nº 11

Correio eletrónico: contratacion@maz.es

Forma jurídica do adquirente: Organismo de direito público, controlado por uma autoridade da administração central

Atividade da autoridade adjudicante: Saúde

2. Procedimento

2.1. Procedimento

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

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

Identificador do procedimento: e9120395-91ec-4e22-b21e-396e01d21369

Identificador interno: 2026/A/ASC/0372

Tipo de procedimento: Aberto

O procedimento é acelerado: não

2.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79342320 Serviços de atendimento a clientes

2.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Zaragoza (ES243)

País: Espanha

2.1.3. Valor

Valor estimado, sem IVA: 838 656,00 EUR

2.1.4. Informações gerais

Base jurídica:

Diretiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivos de exclusão

Fontes dos motivos de exclusão: Anúncio

Acordos com outros operadores económicos com o objetivo de distorcer a concorrência: acuerdos para falsear la competencia

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

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

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

Identificador interno: 2026/A/ASC/0372

5.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79342320 Serviços de atendimento a clientes

5.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Zaragoza (ES243)

País: Espanha

5.1.3. Duração estimada

Duração: 2 Anos

5.1.6. Informações gerais

Participação reservada:

A participação não está reservada.

Projeto de contratação pública não financiado por fundos da UE

O concurso é abrangido pelo Acordo sobre Contratos Públicos (ACP): não

5.1.7. Contratação estratégica

Objetivo da contratação estratégica: Inexistência de contratação pública estratégica

Abordagem para reduzir os impactos ambientais: Outros

Objetivo social promovido: Outros

Contratos Públicos de Inovação: As obras, fornecimentos ou serviços adquiridos implicam inovação de processos.

5.1.9. Critérios de seleção

Fontes dos critérios de seleção: Anúncio

Critério: Faturamento geral anual

Descrição do critério de seleção: Cifra anual de negocio

Critério: Referências sobre serviços especificados

Descrição do critério de seleção: Trabajos realizados

Critério: Técnicos ou órgãos técnicos para realizar o trabalho

Descrição do critério de seleção: Técnicos o unidades técnicas

Critério: Certificados por institutos de controle de qualidade

Descrição do critério de seleção: Certificados de control de calidad expedidos por los institutos o servicios oficiales

5.1.10. Critérios de adjudicação

Critério:

Tipo: Qualidade

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

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 5

Critério:

Tipo: Qualidade

Descrição: Operadores franja horaria diaria.

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 5

Critério:

Tipo: Qualidade

Descrição: Plan de sostenibilidad.

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 5

Critério:

Tipo: Preço

Descrição: Precio del servicio.

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 45

Critério:

Tipo: Qualidade

Descrição: Plan de Atención modelo híbrido iA + Agente.

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 7

Critério:

Tipo: Qualidade

Descrição: Propuesta de organización del servicio..

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 25

Critério:

Tipo: Qualidade

Descrição: Sistema de formación de los operadores.

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 8

5.1.11. Documentos do concurso

Endereço dos documentos do concurso: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=y7jUsqKkm62LAncw3qdZkA%3D%3D

5.1.12. Condições do concurso

Condições de apresentação:

Apresentação por via eletrónica: Necessário

Endereço para apresentação: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=y7jUsqKkm62LAncw3qdZkA%3D%3D

Línguas em que podem ser apresentadas as propostas ou pedidos de participação: espanhol

Catálogo eletrónico: Não autorizado

Prazo para a receção das propostas: 02/09/2026 23:59:00 (UTC+02:00) hora da Europa

Oriental, hora de verão da Europa Central

Duração durante a qual a proposta deve permanecer válida: 2 Meses

Informações sobre a abertura pública:

Data de abertura: 16/09/2026 09:30:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Condições do contrato:

A execução do contrato tem de ser efetuada no âmbito de programas de emprego protegido:
Não

Condições relacionadas com a execução do contrato: Garantizará la promoción de trato igualitario y no discriminatorio y adopcion de medidas de conciliacion familiar.

Faturação eletrónica: Permitido

Serão utilizadas encomendas eletrónicas: não

Será utilizado o pagamento eletrónico: não

5.1.15. Técnicas

Acordo-quadro:

Inexistência de acordo-quadro

Informações sobre o sistema de aquisição dinâmico:

Inexistência de sistema de aquisição dinâmico

5.1.16. Informações adicionais, mediação e recurso

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

Informações sobre os prazos de recurso: 15 días hábiles a partir del siguiente al de la publicación del anuncio en el perfil del contratante

Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso: 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. Organizações

8.1. ORG-0001

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

Número de registo: 50102610015001

Número de registo: G50005321

Cidade: Zaragoza

Código postal: 50001

Subdivisão do país (NUTS): Zaragoza (ES243)

País: Espanha

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

Correio eletrónico: contratacion@maz.es

Telefone: 976301360

Fax: 976748038

Endereço Internet: <http://www.maz.es>

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

Outros pontos de contacto:

Nome oficial: Área Contratación de MAZ M.C.S.S. Nº 11

Cidade: ZARAGOZA

Código postal: 50001

Subdivisão do país (NUTS): Madrid (ES300)

País: Espanha

Correio eletrónico: contratacion@maz.es

Telefone: 976701863

Outros pontos de contacto:

Nome oficial: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Cidade: MADRID

Código postal: 28020

Subdivisão do país (NUTS): Madrid (ES300)

País: Espanha

Correio eletrónico: tribunal_recursos.contratos@hacienda.gob.es

Telefone: +34 913491319

Endereço Internet: <https://www.hacienda.gob.es/>

Funções desta organização:

Adquirente

Instância de recurso

Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso

Informações sobre o anúncio

Identificador/versão do anúncio: 0a221459-f1f7-429b-9595-603480d88753 - 01

Tipo de formulário: Concurso

Tipo de anúncio: Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Subtipo de anúncio: 16

Data de envio do anúncio: 10/07/2026 11:18:01 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Línguas em que o presente anúncio está oficialmente disponível: espanhol

Número de publicação do anúncio: 481232-2026

N.º de edição do JO S: 132/2026

Data de publicação: 13/07/2026