

481232-2026 - Procedură concurențială

Spania – Servicii de asistență pentru clienți – 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

Anunț de participare sau de concesiune - regim standard

Servicii

1. Cumpărător

1.1. Cumpărător

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

E-mail: contratacion@maz.es

Forma juridică a achizitorului: Organism de drept public, controlat de o autoritate guvernamentală centrală

Activitatea autorității contractante: Sănătate

2. Procedură

2.1. Procedură

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

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

Identificatorul procedurii: e9120395-91ec-4e22-b21e-396e01d21369

Identificator intern: 2026/A/ASC/0372

Tip de procedură: Deschisă

Procedura este accelerată: nu

2.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 79342320 Servicii de asistență pentru clienți

2.1.2. Locul de executare

Subdiviziunea țării (NUTS): Zaragoza (ES243)

Țara: Spania

2.1.3. Valoare

Valoarea estimată fără TVA: 838 656,00 EUR

2.1.4. Informații generale

Temei juridic:

Directiva 2014/24/UE

2.1.6. Motive de excludere

Sursele motivelor de excludere: Anunț

Acorduri cu alți operatori economici care vizează denaturarea concurenței: acuerdos para falsear la competencia

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

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

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

Identificador intern: 2026/A/ASC/0372

5.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 79342320 Servicii de asistență pentru clienți

5.1.2. Locul de executare

Subdiviziunea țării (NUTS): Zaragoza (ES243)

Țara: Spania

5.1.3. Durata estimată

Durată: 2 Ani

5.1.6. Informații generale

Participare rezervată:

Participarea nu este rezervată.

Proiect de achiziții publice nefinanțat din fonduri UE

Achiziția face obiectul Acordului privind achizițiile publice (AAP): nu

5.1.7. Achiziție publică strategică

Obiectivul achiziției publice strategice: Nu se aplică achiziții strategice

Abordarea pentru reducerea impactului asupra mediului: Altele

Obiectiv social promovat: Altele

Achiziții publice pentru inovare: Lucrările, bunurile sau serviciile achiziționate implică inovații în materie de procese.

5.1.9. Criterii de selecție

Sursele criteriilor de selecție: Anunț

Criteriu: Cifra de afaceri generală anuală

Descrierea criteriului de selecție: Cifra anual de negocio

Criteriu: Referințe despre servicii specificate

Descrierea criteriului de selecție: Trabajos realizados

Criteriu: Tehnicienii sau organisme tehnice pentru a efectua lucrarea

Descrierea criteriului de selecție: Técnicos o unidades técnicas

Criteriu: Certificate emise de institutele de control al calității

Descrierea criteriului de selecție: Certificados de control de calidad expedidos por los institutos o servicios oficiales

5.1.10. Criterii de atribuire

Criteriu:

Tip: Calitate

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

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (puncte, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 5

Criteriu:

Tip: Calitate

Descriere: Operadores franja horaria diaria.

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (puncte, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 5

Criteriu:

Tip: Calitate

Descriere: Plan de sostenibilidad.

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (puncte, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 5

Criteriu:

Tip: Preț

Descriere: Precio del servicio.

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (puncte, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 45

Criteriu:

Tip: Calitate

Descriere: Plan de Atención modelo híbrido iA + Agente.

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (puncte, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 7

Criteriu:

Tip: Calitate

Descriere: Propuesta de organización del servicio..

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (puncte, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 25

Criteriu:

Tip: Calitate

Descriere: Sistema de formación de los operadores.

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (puncte, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 8

5.1.11. Documentele achiziției

Unde se găsesc documentele achiziției: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=y7jUsqKkm62LAncw3qdZkA%3D%3D

5.1.12. Condițiile achiziției publice

Condiții de depunere:

Depunere electronică: Obligatorie

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

Limbile în care pot fi depuse ofertele sau cererile de participare: spaniolă

Catalog electronic: Nu este permisă

Termenul-limită pentru primirea ofertelor: 02/09/2026 23:59:00 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Durata în care oferta trebuie să rămână valabilă: 2 Luni

Informații privind deschiderea publică:

Data deschiderii: 16/09/2026 09:30:00 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Clauzele contractuale:

Executarea contractului trebuie efectuată în cadrul unor programe de angajare protejată: Nu
Condiții privind executarea contractului: Garantizará la promoción de trato igualitario y no discriminatorio y adopción de medidas de conciliación familiar.

Facturare electronică: Autorizată

Se va utiliza comanda electronică: nu

Se va utiliza plata electronică: nu

5.1.15. Aspecte tehnice

Acord-cadru:

Niciun acord-cadru

Informații despre sistemul dinamic de achiziții:

Nu există un sistem dinamic de achiziție

5.1.16. Informații suplimentare, mediere și căi de atac

Organizația responsabilă cu căile de atac: Gerencia de MAZ Mútua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social nº 11 - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Informații privind termenele-limită pentru reexaminare: 15 días hábiles a partir del siguiente al de la publicación del anuncio en el perfil del contratante

Organizația care furnizează mai multe informații cu privire la căile de atac: 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. Organizații

8.1. ORG-0001

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

Număr de înregistrare: 50102610015001

Număr de înregistrare: G50005321

Localitate: Zaragoza

Cod poștal: 50001

Subdiviziunea țării (NUTS): Zaragoza (ES243)

Țara: Spania

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

E-mail: contratacion@maz.es

Telefon: 976301360

Fax: 976748038

Adresa de internet: <http://www.maz.es>

Profilul achizitorului: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=hWlh5W7e6YA%3D>

Alte puncte de contact:

Denumire oficială: Área Contratación de MAZ M.C.S.S. Nº 11

Localitate: ZARAGOZA

Cod poștal: 50001

Subdiviziunea țării (NUTS): Madrid (ES300)

Țara: Spania

E-mail: contratacion@maz.es

Telefon: 976701863

Alte puncte de contact:

Denumire oficială: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Localitate: MADRID

Cod poștal: 28020

Subdiviziunea țării (NUTS): Madrid (ES300)

Țara: Spania

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

Telefon: +34 913491319

Adresa de internet: <https://www.hacienda.gob.es/>

Rolurile acestei organizații:

Cumpărător

Organizația responsabilă cu căile de atac

Organizația care furnizează mai multe informații cu privire la căile de atac

Informații privind anunțul

Identificatorul versiunea anunțului: 0a221459-f1f7-429b-9595-603480d88753 - 01

Tip de formular: Procedură concurențială

Tip de anunț: Anunț de participare sau de concesiune - regim standard

Subtipul anunțului: 16

Data notificării expedierii: 10/07/2026 11:18:01 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Limbile în care acest anunț este disponibil oficial: spaniolă

Numărul de publicare al anunțului: 481232-2026

Numărul ediției JO S: 132/2026

Data publicării: 13/07/2026