

## 481232-2026 - Súťaž

Španielsko – Starostlivosť o zákazníkov – 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

Oznámenie o vyhlásení verejného obstarávania alebo oznámenie o koncesii – štandardný režim Služby

### 1. Kupujúci

---

#### 1.1. Kupujúci

Úradný názov: Gerencia de MAZ Mútua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades

Profesionales de la Seguridad Social nº 11

E-mail: [contratacion@maz.es](mailto:contratacion@maz.es)

Typ kupujúceho podľa právnych predpisov: Verejnoprávna inštitúcia pod kontrolou orgánu ústrednej štátnej správy

Činnosť verejného obstarávateľa: Zdravie

### 2. Postup

---

#### 2.1. Postup

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

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

Identifikátor postupu: e9120395-91ec-4e22-b21e-396e01d21369

Interný identifikátor: 2026/A/ASC/0372

Druh postupu: Verejná súťaž

Postup je zrýchlený: nie

##### 2.1.1. Účel

Druh zmluvy: Služby

Hlavná klasifikácia (cpv): 79342320 Starostlivosť o zákazníkov

##### 2.1.2. Miesto plnenia

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Zaragoza (ES243)

Krajina: Španielsko

##### 2.1.3. Hodnota

Predpokladaná hodnota bez DPH: 838 656,00 EUR

##### 2.1.4. Všeobecné informácie

Právny základ:

Smernica 2014/24/EÚ

##### 2.1.6. Dôvody na vylúčenie

Zdroje dôvodov na vylúčenie: Oznámenie

Dohody s inými hospodárskymi subjektmi s cieľom narušiť hospodársku súťaž: acuerdos para falsear la competencia

### 5. Časť

---

### 5.1. Časť: LOT-0000

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

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

Interný identifikátor: 2026/A/ASC/0372

#### 5.1.1. Účel

Druh zmluvy: Služby

Hlavná klasifikácia (cpv): 79342320 Starostlivosť o zákazníkov

#### 5.1.2. Miesto plnenia

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Zaragoza (ES243)

Krajina: Španielsko

#### 5.1.3. Predpokladané trvanie

Trvanie: 2 Roky

#### 5.1.6. Všeobecné informácie

##### Vyhradená účasť:

Účasť nie je vyhradená.

Projekt verejného obstarávania nie je financovaný z prostriedkov EÚ

Na toto verejné obstarávanie sa vzťahuje Dohoda o vládnom obstarávaní (GPA): nie

#### 5.1.7. Strategické verejné obstarávanie

Cieľ strategického verejného obstarávania: Žiadne strategické verejné obstarávanie

Prístup zameraný na znižovanie environmentálnych vplyvov: Iné

Podporovaný sociálny cieľ: Iné

Inovačné obstarávanie: Obstarávané stavebné práce, tovar alebo služby zahŕňajú inováciu procesov.

#### 5.1.9. Kritériá výberu

Zdroje výberových kritérií: Oznámenie

Kritérium: Celkový ročný obrat

Popis výberového kritéria: Cifra anual de negocio

Kritérium: Referencie na špecifikované služby

Popis výberového kritéria: Trabajos realizados

Kritérium: Technici alebo technické orgány na vykonanie práce

Popis výberového kritéria: Técnicos o unidades técnicas

Kritérium: Certifikáty od inštitútov pre kontrolu kvality

Popis výberového kritéria: Certificados de control de calidad expedidos por los institutos o servicios oficiales

#### 5.1.10. Kritériá na vyhodnotenie ponúk

##### Kritérium:

Typ: Kvalita

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

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (body, presne)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 5

**Kritérium:**

Typ: Kvalita

Opis: Operadores franja horaria diaria.

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (body, presne)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 5

**Kritérium:**

Typ: Kvalita

Opis: Plan de sostenibilidad.

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (body, presne)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 5

**Kritérium:**

Typ: Cena

Opis: Precio del servicio.

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (body, presne)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 45

**Kritérium:**

Typ: Kvalita

Opis: Plan de Atención modelo híbrido iA + Agente.

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (body, presne)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 7

**Kritérium:**

Typ: Kvalita

Opis: Propuesta de organización del servicio..

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (body, presne)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 25

**Kritérium:**

Typ: Kvalita

Opis: Sistema de formación de los operadores.

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (body, presne)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 8

**5.1.11. Súťažné podklady**

Adresa súťažných podkladov: [https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle\\_licitacion&idEvl=y7jUsqKkm62LAncw3qdZkA%3D%3D](https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=y7jUsqKkm62LAncw3qdZkA%3D%3D)

**5.1.12. Podmienky verejného obstarávania**

**Podmienky predkladania:**

Elektronické predkladanie: Povinná

Adresa na predkladanie: [https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle\\_licitacion&idEvl=y7jUsqKkm62LAncw3qdZkA%3D%3D](https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=y7jUsqKkm62LAncw3qdZkA%3D%3D)

Jazyky, v ktorých možno predložiť ponuky alebo žiadosti o účasť: španielčina

Elektronický katalóg: Nie je povolená

Lehota na prijímanie ponúk: 02/09/2026 23:59:00 (UTC+02:00) východoeurópsky čas, stredoeurópsky letný čas

Doba, počas ktorej musí ponuka zostať platná: 2 Mesiace

**Informácie o verejnom otváraní ponúk:**

Dátum otvorenia: 16/09/2026 09:30:00 (UTC+02:00) východoeurópsky čas, stredoeurópsky letný čas

**Podmienky zmluvy:**

Plnenie zmluvy sa musí vykonať v rámci programov chránených pracovísk: Nie  
Podmienky týkajúce sa plnenia zmluvy: Garantizará la promoción de trato igualitario y no discriminatorio y adopción de medidas de conciliación familiar.

Elektronická fakturácia: Povolená

Bude sa využívať elektronické objednávanie: nie

Bude sa využívať elektronická platba: nie

#### 5.1.15. **Techniky**

**Rámcová dohoda:**

Žiadna rámcová dohoda

**Informácie o dynamickom nákupnom systéme:**

Žiadny dynamický nákupný systém

#### 5.1.16. **Ďalšie informácie, mediácia a preskúmanie**

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

Informácie o lehotách na preskúmanie: 15 días hábiles a partir del siguiente al de la publicación del anuncio en el perfil del contratante

Organizácia poskytujúca ďalšie informácie o postupy preskúmania: 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. Organizácie

---

### 8.1. **ORG-0001**

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

Registračné číslo: 50102610015001

Registračné číslo: G50005321

Mesto: Zaragoza

PSČ: 50001

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Zaragoza (ES243)

Krajina: Španielsko

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

E-mail: [contratacion@maz.es](mailto:contratacion@maz.es)

Telefón: 976301360

Fax: 976748038

Internetová adresa: <http://www.maz.es>

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

**Ostatné kontaktné miesta:**

Úradný názov: Área Contratación de MAZ M.C.S.S. Nº 11

Mesto: ZARAGOZA

PSČ: 50001

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Madrid (ES300)

Krajina: Španielsko

E-mail: [contratacion@maz.es](mailto:contratacion@maz.es)

Telefón: 976701863

**Ostatné kontaktné miesta:**

Úradný názov: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Mesto: MADRID

PSČ: 28020

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Madrid (ES300)

Krajina: Španielsko

E-mail: [tribunal\\_recursos.contratos@hacienda.gob.es](mailto:tribunal_recursos.contratos@hacienda.gob.es)

Telefón: +34 913491319

Internetová adresa: <https://www.hacienda.gob.es/>

**Roly tejto organizácie:**

Kupujúci

Organizácia pre preskúmanie

Organizácia poskytujúca ďalšie informácie o postupy preskúmania

---

**Informácie o oznámení**

Identifikátor/verzia oznámenia: 0a221459-f1f7-429b-9595-603480d88753 - 01

Typ formulára: Súťaž

Typ oznámenia: Oznámenie o vyhlásení verejného obstarávania alebo oznámenie o koncesii  
– štandardný režim

Podtyp oznámenia: 16

Dátum odoslania oznámenia: 10/07/2026 11:18:01 (UTC+02:00) východoeurópsky čas,  
stredoeurópsky letný čas

Jazyky, v ktorých je toto oznámenie oficiálne k dispozícii: španielčina

Číslo uverejnenia oznámenia: 481232-2026

Číslo vydania série S úradného vestníka: 132/2026

Dátum uverejnenia: 13/07/2026