

481232-2026 - Konkurrensutsättning

Spanien – Kundvård – 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

Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Tjänster

1. Upphandlare

1.1. Upphandlare

Officiellt namn: Gerencia de MAZ Mútua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades

Profesionales de la Seguridad Social nº 11

E-postadress: contratacion@maz.es

Köparens rättsliga status: Offentligt styrt organ som kontrolleras av en statlig myndighet

Den upphandlande myndighetens verksamhet: Hälso- och sjukvård

2. Förfarande

2.1. Förfarande

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

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

Förfarandets identifierare: e9120395-91ec-4e22-b21e-396e01d21369

Intern identifierare: 2026/A/ASC/0372

Typ av förfarande: Öppet

Förfarandet är påskyndat: nej

2.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 79342320 Kundvård

2.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Zaragoza (ES243)

Land: Spanien

2.1.3. Värde

Beräknat värde exklusive moms: 838 656,00 EUR

2.1.4. Allmänna upplysningar

Rättslig grund:

Direktiv 2014/24/EU

2.1.6. Uteslutningsgrunder

Källor till uteslutningsgrunder: Meddelande

Avtal med andra ekonomiska aktörer med syfte att snedvrider konkurrensen: acuerdos para falsear la competencia

5. Del (anbudsområde)

5.1. Del (anbudsområde): LOT-0000

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

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

Intern identifierare: 2026/A/ASC/0372

5.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 79342320 Kundvård

5.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Zaragoza (ES243)

Land: Spanien

5.1.3. Uppskattad löptid

Varaktighet: 2 År

5.1.6. Allmänna upplysningar

Reserverad upphandling:

Deltagande är inte reserverat.

Upphandlingsprojekt som inte finansieras med EU-medel

Upphandlingen omfattas av Världshandelsorganisationens avtal om offentlig upphandling, GPA : nej

5.1.7. Strategisk upphandling

Syftet med strategisk upphandling: Det tas inte hänsyn till miljö, sociala aspekter eller innovation i upphandlingen

Metod som ska minska miljöpåverkan: Annat

Socialt mål som främjas: Annat

Innovationsupphandling: De upphandlade byggentreprenaderna, varorna eller tjänsterna innebär processinnovation.

5.1.9. Urvalskriterier

Källor till urvalskriterier: Meddelande

Kriterium: Generell årlig omsättning

Beskrivning av urvalskriterium: Cifra anual de negocio

Kriterium: Referenser på angivna tjänster

Beskrivning av urvalskriterium: Trabajos realizados

Kriterium: Tekniker eller tekniska organ för att utföra arbetet

Beskrivning av urvalskriterium: Técnicos o unidades técnicas

Kriterium: Certifikat från kvalitetskontrollinstitut

Beskrivning av urvalskriterium: Certificados de control de calidad expedidos por los institutos o servicios oficiales

5.1.10. Tilldelningskriterier

Kriterium:

Typ: Kvalitet

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

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (poängtal, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 5

Kriterium:

Typ: Kvalitet

Beskrivning: Operadores franja horaria diaria.

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (poängtal, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 5

Kriterium:

Typ: Kvalitet

Beskrivning: Plan de sostenibilidad.

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (poängtal, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 5

Kriterium:

Typ: Pris

Beskrivning: Precio del servicio.

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (poängtal, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 45

Kriterium:

Typ: Kvalitet

Beskrivning: Plan de Atención modelo híbrido iA + Agente.

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (poängtal, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 7

Kriterium:

Typ: Kvalitet

Beskrivning: Propuesta de organización del servicio..

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (poängtal, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 25

Kriterium:

Typ: Kvalitet

Beskrivning: Sistema de formación de los operadores.

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (poängtal, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 8

5.1.11. Upphandlingsdokument

Adress till upphandlingsdokumenten: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=y7jUsqKkm62LAncw3qdZkA%3D%3D

5.1.12. Upphandlingsvillkor

Villkor för inlämning:

Elektronisk inlämning: Krävs

Adress för inlämning: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=y7jUsqKkm62LAncw3qdZkA%3D%3D

De språk som kan användas i anbud eller anbudsansökningarna: spanska

Elektronisk katalog: Ej tillåten

Tidsfrist för mottagande av anbud: 02/09/2026 23:59:00 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Varaktighet under vilken anbudet måste förbli giltigt: 2 Månader

Information om offentlig anbudsöppning:

Öppningsdatum: 16/09/2026 09:30:00 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Kontraktsvillkor:

Kontraktet måste genomföras inom ramen för program för skyddad anställning: Nej
Villkor som gäller genomförandet av kontraktet: Garantizará la promoción de trato igualitario y no discriminatorio y adopción de medidas de conciliación familiar.

Elektronisk fakturering: Tillåten

Elektronisk beställning kommer att användas: nej

Elektronisk betalning kommer att användas: nej

5.1.15. Metoder**Ramavtal:**

Upphandlingen avser inte ett ramavtal

Information om det dynamiska inköpssystemet:

Upphandlingen avser inte ett dynamiskt inköpssystem

5.1.16. Kompletterande information, medling och prövning

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

Information om tidsfrist för prövning: 15 días hábiles a partir del siguiente al de la publicación del anuncio en el perfil del contratante

Organisation som ger mer information om prövningsförfaranden: 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. Organisationer

8.1. ORG-0001

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

Registreringsnummer: 50102610015001

Registreringsnummer: G50005321

Ort: Zaragoza

Postnummer: 50001

Del av land (NUTS): Zaragoza (ES243)

Land: Spanien

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

E-postadress: contratacion@maz.es

Tfn: 976301360

Fax: 976748038

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

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

Andra kontaktpunkter:

Officiellt namn: Área Contratación de MAZ M.C.S.S. Nº 11

Ort: ZARAGOZA

Postnummer: 50001

Del av land (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanien

E-postadress: contratacion@maz.es

Tfn: 976701863

Andra kontaktpunkter:

Officiellt namn: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Ort: MADRID

Postnummer: 28020

Del av land (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanien

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

Tfn: +34 913491319

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

Den här organisationens roller:

Upphandlare

Prövningsorganisation

Organisation som ger mer information om prövningsförfaranden

Information om meddelandet

Identifierare/version för meddelandet: 0a221459-f1f7-429b-9595-603480d88753 - 01

Formulärtyp: Konkurrensutsättning

Meddelandetyp: Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Meddelandets undertyp: 16

Avsändningsdatum för meddelandet: 10/07/2026 11:18:01 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Språk som det här meddelandet finns officiellt tillgängligt på: spanska

Meddelandets publiceringsnummer: 481232-2026

EUT S-nummer: 132/2026

Publiceringsdatum: 13/07/2026