

371922-2026 - Състезателна процедура

Испания – Софтуерни пакети за управление на връзките с клиентите – Contratación del suministro, implantación y soporte técnico de un sistema informático de contact center cloud multicanal con capacidades agénticas para FRATERNIDAD-MUPRESA.

OJ S 103/2026 01/06/2026

Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим

Доставки

1. Купувач

1.1. Купувач

Официално наименование: Gerencia de Fraternidad Muprespa - Mútua Colaboradora con la Seguridad Social nº 275

Електронна поща: licitaciones@fraternidad.com

Правна категория на купувача: Публичноправна организация, контролирана от орган на централната власт

Дейност на възлагащия орган: Здравеопазване

2. Процедура

2.1. Процедура

Заглавие: Contratación del suministro, implantación y soporte técnico de un sistema informático de contact center cloud multicanal con capacidades agénticas para FRATERNIDAD-MUPRESA.

Описание: Contratación del suministro, implantación y soporte técnico de un sistema informático de contact center cloud multicanal con capacidades agénticas para FRATERNIDAD-MUPRESA.

Идентификатор на процедурата: d7fdbff8-def9-417a-8239-cd82f75eff10

Вътрешен идентификатор: PIC2026_33507

Вид процедура: Открита

Процедурата се ускорява: не

2.1.1. Цел

Естество на поръчката: Доставки

Основна класификация (cprv): 48445000 Софтуерни пакети за управление на връзките с клиентите

Допълнителна класификация (cprv): 72250000 Услуги по поддържане на системи и оказване на помощ

2.1.2. Място на изпълнение

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Madrid (ES300)

Държава: Испания

2.1.3. Стойност

Прогнозна стойност, без да се включва ДДС: 765 600,00 EUR

2.1.4. Обща информация

Правно основание:

Директива 2014/24/ЕС

2.1.6. Основания за изключване

Източници на основанията за изключване: Уведомление

Неизпълнение на задължение, свързано с плащането на социалноосигурителни вноски:

Hallarse al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones con la Seguridad Social.

5. Обособена позиция

5.1. Обособена позиция: LOT-0000

Заглавие: Contratación del suministro, implantación y soporte técnico de un sistema informático de contact center cloud multicanal con capacidades agénticas para FRATERNIDAD-MUPRESA.

Описание: Contratación del suministro, implantación y soporte técnico de un sistema informático de contact center cloud multicanal con capacidades agénticas para FRATERNIDAD-MUPRESA.

Вътрешен идентификатор: PIC2026_33507

5.1.1. Цел

Естество на поръчката: Доставки

Основна класификация (cpv): 48445000 Софтуерни пакети за управление на връзките с клиентите

Допълнителна класификация (cpv): 72250000 Услуги по поддържане на системи и оказване на помощ

5.1.2. Място на изпълнение

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Madrid (ES300)

Държава: Испания

5.1.3. Очаквана продължителност

Срок: 14 Месеци

5.1.4. Подновяване

Максимален брой подновявания: 1

Друга информация за подновявания: El contrato tendrá una duración de 14 meses, a contar desde la fecha indicada en el mismo, pudiendo ser objeto de prórroga por periodo de 12 meses, comunicada por escrito al adjudicatario del contrato con dos meses de antelación a su vencimiento.

5.1.6. Обща информация

Запазено участие:

Участието не е запазено.

Проект за възлагане на обществена поръчка, който не е финансиран със средства от ЕС

Поръчката попада в приложното поле на Споразумението за държавните поръчки (СДП)
: да

5.1.9. Критерии за подбор

Източници на критерии за избор: Уведомление

Критерий: Общ годишен оборот

Описание на критерия за подбор: Cifra anual de negocio

Критерий: Референции за определени доставки

Описание на критерия за подбор: Trabajos realizados

5.1.10. Критерии за възлагане

Критерий:

Вид: Качество

Описание: Ampliación de franquicia de minutos de llamadas salientes .

Категория на критерия за възлагане с тегло: Тегло (точки, точна величина)

Число, свързано с критерия за възлагане: 5

Критерий:

Вид: Цена

Описание: Oferta económica .

Категория на критерия за възлагане с тегло: Тегло (точки, точна величина)

Число, свързано с критерия за възлагане: 50

Критерий:

Вид: Качество

Описание: Capacidades de inteligencia artificial en el software .

Категория на критерия за възлагане с тегло: Тегло (точки, точна величина)

Число, свързано с критерия за възлагане: 15

Критерий:

Вид: Качество

Описание: Capacidades técnicas y usabilidad de la plataforma de Contact Center convencional.

Категория на критерия за възлагане с тегло: Тегло (точки, точна величина)

Число, свързано с критерия за възлагане: 20

Критерий:

Вид: Качество

Описание: Plan de implantación.

Категория на критерия за възлагане с тегло: Тегло (точки, точна величина)

Число, свързано с критерия за възлагане: 10

5.1.11. Документация за възлагане на обществена поръчка

Адрес на документацията за обществената поръчка: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=SWINfUx%2FBkAeIBJRHQiPkQ%3D%3D

5.1.12. Условия за възлагане на обществена поръчка

Условия за подаване:

Електронно подаване: Задължително

Адрес за подаване: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=SWINfUx%2FBkAeIBJRHQiPkQ%3D%3D

Езици, на които могат да се подават оферти или заявления за участие: испански

Електронен каталог: Забранено

Краен срок за получаване на оферти: 03/07/2026 23:59:00 (UTC+02:00)

източноевропейско време, централноевропейско лятно време

Продължителност, през която офертата трябва да остане валидна: 6 Месеци

Информация за обществената поръчка:

Дата на отваряне: 06/07/2026 09:00:00 (UTC+02:00) източноевропейско време, централноевропейско лятно време

Място: Servicios Centrales - Fraternidad-Muprespa

Дата на отваряне: 17/07/2026 09:00:00 (UTC+02:00) източноевропейско време, централноевропейско лятно време

Място: Servicios Centrales - Fraternidad-Muprespa

Дата на отваряне: 10/07/2026 09:00:00 (UTC+02:00) източноевропейско време,
централноевропейско лятно време

Място: Servicios Centrales - Fraternidad-Muprespa

Условия на договора:

Изпълнението на договора трябва да се извършва в рамките на програми за създаване на защитени работни места: Не

Условия, свързани с изпълнението на договора: El adjudicatario deberá acreditar la adopción de medidas orientadas a favorecer la conciliación de la vida personal y laboral, mediante el diseño y aplicación de un plan de flexibilidad de horarios y turnos que permita compatibilizar el trabajo y la vida personal y/o medidas para permitir el cuidado de personas dependientes..

Електронно фактуриране: Разрешено

Ще се използва електронно поръчване: да

Ще се използва електронно плащане: да

5.1.15. Техники

Рамково споразумение:

Няма рамково споразумение

Информация за динамичната система за покупки:

Няма динамична система за покупки

5.1.16. Допълнителна информация, медиация и преразглеждане (обжалване)

Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването): Gerencia de Fraternidad Muprespa - Mútua Colaboradora con la Seguridad Social nº 275 - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Информация за крайните срокове за преразглеждане: La interposición, tramitación y resolución de recurso se regirán por lo establecido en los artículos 44 y siguientes de la LCSP.

8. Организации

8.1. ORG-0001

Официално наименование: Gerencia de Fraternidad Muprespa - Mútua Colaboradora con la Seguridad Social nº 275

Регистрационен номер: 50314010057221

Регистрационен номер: G82287228

Град: Madrid

Пощенски код: 28014

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Madrid (ES300)

Държава: Испания

Звено за контакт: Gerencia de Fraternidad Muprespa - Mútua Colaboradora con la Seguridad Social nº 275

Електронна поща: licitaciones@fraternidad.com

Телефон: +34 913608700

Интернет адрес: <http://www.fraternidad.com>

Профил на купувача: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=InZnMU1DDuA%3D>

Други звена за контакт:

Официално наименование: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Град: Madrid

Пощенски код: 28020

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Madrid (ES300)

Държава: Испания

Роли на тази организация:

Купувач

Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването)

Информация за обявлението

Идентификатор/версия на обявлението: 314e5008-32df-48b3-8881-5850c9ae7b9a - 01

Вид на формуляра: Състезателна процедура

Вид обявление: Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим

Подвид на обявлението: 16

Дата на изпращане на известието: 29/05/2026 12:25:10 (UTC+02:00) източноевропейско време, централноевропейско лятно време

Езици, на които настоящото известие е официално достъпно: испански

Номер на публикуване на обявлението: 371922-2026

Номер на броя на ОВ S: 103/2026

Дата на публикуване: 01/06/2026