

371922-2026 - Konkurrencevilkår

Spanien – Programpakke til håndtering af kundeoplysninger og -relationer – 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

Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen

Varer

1. Køber

1.1. Køber

Officielt navn: Gerencia de Fraternidad Muprespa - Mútua Colaboradora con la Seguridad Social nº 275

E-mail: licitaciones@fraternidad.com

Køberens retlige status: Offentligretligt organ, der styres af en central regeringsmyndighed
Den ordregivende myndigheds aktivitet: Sundhed

2. Procedure

2.1. Procedure

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

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

Identifikator for proceduren: d7fdbff8-def9-417a-8239-cd82f75eff10

Intern ID: PIC2026_33507

Udbudsprocedure: Offentligt udbud

Proceduren er en hasteprocedure: nej

2.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Varer

Primær klassifikation (cpv): 48445000 Programpakke til håndtering af kundeoplysninger og -relationer

Supplerende klassifikation (cpv): 72250000 System- og supporttjenester

2.1.2. Udførelsessted

Landsdel (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanien

2.1.3. Værdi

Anslået værdi eksklusiv moms: 765 600,00 EUR

2.1.4. Generelle oplysninger

Retsgrundlag:

Direktiv 2014/24/EU

2.1.6. Udelukkelsesgrunde

Kilder til grundlag for udelukkelse: Bekendtgørelse

5. Delkontrakt

5.1. Delkontrakt: LOT-0000

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

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

Intern ID: PIC2026_33507

5.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Varer

Primær klassifikation (cpv): 48445000 Programpakke til håndtering af kundeoplysninger og -relationer

Supplerende klassifikation (cpv): 72250000 System- og supporttjenester

5.1.2. Udførelsessted

Landsdel (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanien

5.1.3. Anslået varighed

Varighed: 14 Måneder

5.1.4. Fornyelse

Højeste antal fornyelser: 1

Yderligere oplysninger om fornyelser: 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. Generelle oplysninger

Reserveret deltagelse:

Deltagelse uden forbehold.

Indkøbsprojekt, der ikke finansieres med EU-midler

Udbuddet er omfattet af aftalen om offentlige udbud (GPA): ja

5.1.9. Udvælgelseskriterier

Kilder til udvælgelseskriterier: Bekendtgørelse

Kriterium: Generel årlig omsætning

Beskrivelse af udvælgelseskriterium: Cifra anual de negocio

Kriterium: Referencer på specificerede leverancer

Beskrivelse af udvælgelseskriterium: Trabajos realizados

5.1.10. Tildelingskriterier

Kriterium:

Type: Kvalitet

Beskrivelse: Ampliación de franquicia de minutos de llamadas salientes .

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (pointantal, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 5

Kriterium:

Type: Pris

Beskrivelse: Oferta económica .

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (pointantal, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 50

Kriterium:

Type: Kvalitet

Beskrivelse: Capacidades de inteligencia artificial en el software .

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (pointantal, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 15

Kriterium:

Type: Kvalitet

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

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (pointantal, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 20

Kriterium:

Type: Kvalitet

Beskrivelse: Plan de implantación.

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (pointantal, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 10

5.1.11. Tilbudsdokumenter

Adresse på udbudsdokumenterne: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=SWINfUx%2FBkAeIBJRHQiPkQ%3D%3D

5.1.12. Tilbudsvilkår

Vilkår for indgivelse:

Elektronisk indgivelse: Påkrævet

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

Sprog, som tilbud og ansøgninger om deltagelse kan indgives på: spansk

Elektronisk katalog: Ikke tilladt

Frist for modtagelse af tilbud: 03/07/2026 23:59:00 (UTC+02:00) østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid

Varighed, hvor tilbuddet skal forblive gyldigt: 6 Måneder

Oplysninger om offentlig iværksættelse:

Åbningsdato: 06/07/2026 09:00:00 (UTC+02:00) østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid

Sted: Servicios Centrales - Fraternidad-Muprespa

Åbningsdato: 17/07/2026 09:00:00 (UTC+02:00) østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid

Sted: Servicios Centrales - Fraternidad-Muprespa

Åbningsdato: 10/07/2026 09:00:00 (UTC+02:00) østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid

Sted: Servicios Centrales - Fraternidad-Muprespa

Betingelser for kontraktens udførelse:

Udførelsen af kontrakten skal ske inden for rammerne af programmer for beskyttet beskæftigelse: Nej

Vilkår relateret til kontraktens udførelse: 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..

Elektronisk fakturering: Tilladt

Der vil blive anvendt elektronisk bestilling: ja

Der vil blive anvendt elektronisk betaling: ja

5.1.15. Teknikker

Rammeaftale:

Ingen rammeaftale

Oplysninger om det dynamiske indkøbssystem:

Intet dynamisk indkøbssystem

5.1.16. Yderligere oplysninger, mægling og gennemgang

Organisation med ansvar for klager: Gerencia de Fraternidad Muprespa - Mútua Colaboradora con la Seguridad Social nº 275 - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Oplysninger om klagefrister: La interposición, tramitación y resolución de recurso se regirán por lo establecido en los artículos 44 y siguientes de la LCSP.

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officielt navn: Gerencia de Fraternidad Muprespa - Mútua Colaboradora con la Seguridad Social nº 275

Registreringsnummer: 50314010057221

Registreringsnummer: G82287228

By: Madrid

Postnummer: 28014

Landsdel (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanien

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

E-mail: licitaciones@fraternidad.com

Telefon: +34 913608700

Internetadresse: <http://www.fraternidad.com>

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

Andre kontaktpunkter:

Officielt navn: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

By: Madrid

Postnummer: 28020

Landsdel (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanien

Denne organisations roller:

Køber

Organisation med ansvar for klager

Oplysninger om bekendtgørelsen

Bekendtgørelsens ID: 314e5008-32df-48b3-8881-5850c9ae7b9a - 01

Formulartype: Konkurrencevilkår

Bekendtgørelsestype: Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen

Bekendtgørelsesundertype: 16

Afsendelsesdato for bekendtgørelsen: 29/05/2026 12:25:10 (UTC+02:00) østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid

Bekendtgørelsens officielle sprog: spansk

Bekendtgørelsesnummer: 371922-2026

EUT-S-nummer: 103/2026

Offentliggørelsesdato: 01/06/2026