

371922-2026 - Wettbewerb

Spanien – Softwarepaket für das Kundenbeziehungsmanagement (CRM) – 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

**Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Lieferleistungen**

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

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

E-Mail: licitaciones@fraternidad.com

Rechtsform des Erwerbers: Von einer zentralen Regierungsbehörde kontrollierte Einrichtung des öffentlichen Rechts

Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Gesundheit

2. Verfahren

2.1. Verfahren

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

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

Kennung des Verfahrens: d7fdbff8-def9-417a-8239-cd82f75eff10

Interne Kennung: PIC2026_33507

Verfahrensart: Offenes Verfahren

Das Verfahren wird beschleunigt: nein

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Lieferleistungen

Haupteinstufung (cpv): 48445000 Softwarepaket für das Kundenbeziehungsmanagement (CRM)

Zusätzliche Einstufung (cpv): 72250000 Systemdienstleistungen und Unterstützungsdienste

2.1.2. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanien

2.1.3. Wert

Geschätzter Wert ohne MwSt.: 765 600,00 EUR

2.1.4. Allgemeine Informationen

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/24/EU

2.1.6. Ausschlussgründe

Quellen der Ausschlussgründe: Bekanntmachung

5. Los

5.1. Los: 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.

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

Interne Kennung: PIC2026_33507

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Lieferleistungen

Haupteinstufung (cpv): 48445000 Softwarepaket für das Kundenbeziehungsmanagement (CRM)

Zusätzliche Einstufung (cpv): 72250000 Systemdienstleistungen und Unterstützungsdienste

5.1.2. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanien

5.1.3. Geschätzte Dauer

Laufzeit: 14 Monate

5.1.4. Verlängerung

Maximale Verlängerungen: 1

Weitere Informationen zur Verlängerung: 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. Allgemeine Informationen

Vorbehaltene Teilnahme:

Teilnahme ist nicht vorbehalten.

Auftragsvergabeprojekt nicht aus EU-Mitteln finanziert

Die Beschaffung fällt unter das Übereinkommen über das öffentliche Beschaffungswesen: ja

5.1.9. Eignungskriterien

Quellen der Auswahlkriterien: Bekanntmachung

Kriterium: Allgemeiner Jahresumsatz

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Cifra anual de negocio

Kriterium: Referenzen zu bestimmten Lieferungen

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Trabajos realizados

5.1.10. Zuschlagskriterien

Kriterium:

Art: Qualität

Beschreibung: Ampliación de franquicia de minutos de llamadas salientes .

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Punkte, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 5

Kriterium:

Art: Preis

Beschreibung: Oferta económica .

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Punkte, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 50

Kriterium:

Art: Qualität

Beschreibung: Capacidades de inteligencia artificial en el software .

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Punkte, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 15

Kriterium:

Art: Qualität

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

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Punkte, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 20

Kriterium:

Art: Qualität

Beschreibung: Plan de implantación.

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Punkte, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 10

5.1.11. Auftragsunterlagen

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

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Erforderlich

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

Sprachen, in denen Angebote oder Teilnahmeanträge eingereicht werden können: Spanisch

Elektronischer Katalog: Nicht zulässig

Frist für den Eingang der Angebote: 03/07/2026 23:59:00 (UTC+02:00) Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Dauer, während der das Angebot gültig bleiben muss: 6 Monate

Informationen über die öffentliche Angebotsöffnung:

Eröffnungstermin: 06/07/2026 09:00:00 (UTC+02:00) Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Ort des Eröffnungstermins: Servicios Centrales - Fraternidad-Muprespa

Eröffnungstermin: 17/07/2026 09:00:00 (UTC+02:00) Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Ort des Eröffnungstermins: Servicios Centrales - Fraternidad-Muprespa

Eröffnungstermin: 10/07/2026 09:00:00 (UTC+02:00) Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Ort des Eröffnungstermins: Servicios Centrales - Fraternidad-Muprespa

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte

Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Bedingungen für die Ausführung des Auftrags: 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..

Elektronische Rechnungsstellung: Zulässig

Aufträge werden elektronisch erteilt: ja

Zahlungen werden elektronisch geleistet: ja

5.1.15. Techniken

Rahmenvereinbarung:

Keine Rahmenvereinbarung

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Kein dynamisches Beschaffungssystem

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Überprüfungsstelle: Gerencia de Fraternidad Muprespa - Mútua Colaboradora con la Seguridad Social nº 275 - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Informationen über die Überprüfungsfristen: La interposición, tramitación y resolución de recurso se regirán por lo establecido en los artículos 44 y siguientes de la LCSP.

8. Organisationen

8.1. ORG-0001

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

Registrierungsnummer: 50314010057221

Registrierungsnummer: G82287228

Stadt: Madrid

Postleitzahl: 28014

Land, Gliederung (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanien

Kontaktperson: 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>

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

Sonstige Kontaktpersonen:

Offizielle Bezeichnung: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Stadt: Madrid

Postleitzahl: 28020

Land, Gliederung (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanien

Rollen dieser Organisation:

Beschaffer

Überprüfungsstelle

Informationen zur Bekanntmachung

Kennung/Fassung der Bekanntmachung: 314e5008-32df-48b3-8881-5850c9ae7b9a - 01
Formulartyp: Wettbewerb
Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Unterart der Bekanntmachung: 16
Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 29/05/2026 12:25:10 (UTC+02:00)
Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit
Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Spanisch
Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 371922-2026
ABl. S – Nummer der Ausgabe: 103/2026
Datum der Veröffentlichung: 01/06/2026