

404114-2026 - Διαγωνισμός

Ισπανία – Πακέτα λογισμικού διαχείρισης αδειών – Suministro de licencias Salesforce CRM para Mutua Montañesa

OJ S 112/2026 12/06/2026

Προκήρυξη σύμβασης ή σύμβασης παραχώρησης — τυποποιημένο καθεστώς
Αγαθά

1. Αγοραστής

1.1. Αγοραστής

Επίσημη ονομασία: Dirección General de Mutua Montañesa

Email: licitaciones@mutuamontanesa.es

Νομική μορφή αγοραστή: Οργανισμός δημοσίου δικαίου που τελεί υπό τον έλεγχο αρχής της κεντρικής κυβέρνησης

Δραστηριότητα της αναθέτουσας αρχής: Γενικές δημόσιες υπηρεσίες

2. Διαδικασία

2.1. Διαδικασία

Τίτλος: Suministro de licencias Salesforce CRM para Mutua Montañesa

Περιγραφή: El objeto de la presente licitación surge por la necesidad de mantener la suscripción de las licencias de la plataforma Salesforce CRM, plataforma digital que permite a Mutua Montañesa ofrecer un Servicio de Atención Centralizado y Especializado a sus Grupos de Interés. La presente contratación se enmarca en la continuidad de actuaciones previamente realizadas por la entidad en relación con el sistema CRM Salesforce, entre las que se incluyen el expediente 2023-002-096 relativo a la implantación de la plataforma, el expediente 2023-003-022 correspondiente al suministro de licencias en vigor actualmente y próximas a su vencimiento, y el contrato de mantenimiento de la plataforma 2024-000085. Mutua Montañesa continúa avanzando en su proceso de digitalización, por lo que resulta imprescindible adaptarse a las nuevas tecnologías que implican cambios y nuevos desarrollos con la misión de seguir prestando correcta, eficazmente y con excelencia los servicios encomendados como mutua colaboradora con la Seguridad Social. Los suministros objeto de esta licitación deberán contratarse externamente al no disponer Mutua Montañesa de los medios materiales y personales necesarios para la ejecución de la necesidad a satisfacer puesto que la ejecución de estos debe proporcionarse por empresas del sector habilitadas para ello, que gestionen y comercialicen con este tipo de licenciamiento.

Αναγνωριστικό διαδικασίας: 341821b4-faac-40fc-a2b2-398354c4d45e

Εσωτερικό αναγνωριστικό: MM/2026/083

Είδος διαδικασίας: Ανοικτή

Η διαδικασία επιταχύνεται: όχι

2.1.1. Σκοπός

Χαρακτήρας της σύμβασης: Αγαθά

Κύρια ταξινόμηση (cpv): 48218000 Πακέτα λογισμικού διαχείρισης αδειών

2.1.2. Τόπος εκτέλεσης

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Cantabria (ES130)

Χώρα: Ισπανία

2.1.3. Αξία

Εκτιμώμενη αξία χωρίς ΦΠΑ: 245 580,90 EUR

2.1.4. Γενικές πληροφορίες

Νομική βάση:

Οδηγία 2014/24/ΕΕ

2.1.6. Λόγοι αποκλεισμού

Πηγές των λόγων αποκλεισμού: Προκήρυξη

Παράβαση υποχρεώσεων που απορρέουν από αμιγώς εθνικούς λόγους αποκλεισμού:

Motivos de exclusión exclusivamente nacionales

5. Παρτίδα

5.1. Παρτίδα: LOT-0000

Τίτλος: Suministro de licencias Salesforce CRM para Mutua Montañesa

Περιγραφή: El objeto de la presente licitación surge por la necesidad de mantener la suscripción de las licencias de la plataforma Salesforce CRM, plataforma digital que permite a Mutua Montañesa ofrecer un Servicio de Atención Centralizado y Especializado a sus Grupos de Interés. La presente contratación se enmarca en la continuidad de actuaciones previamente realizadas por la entidad en relación con el sistema CRM Salesforce, entre las que se incluyen el expediente 2023-002-096 relativo a la implantación de la plataforma, el expediente 2023-003-022 correspondiente al suministro de licencias en vigor actualmente y próximas a su vencimiento, y el contrato de mantenimiento de la plataforma 2024-000085. Mutua Montañesa continúa avanzando en su proceso de digitalización, por lo que resulta imprescindible adaptarse a las nuevas tecnologías que implican cambios y nuevos desarrollos con la misión de seguir prestando correcta, eficazmente y con excelencia los servicios encomendados como mutua colaboradora con la Seguridad Social. Los suministros objeto de esta licitación deberán contratarse externamente al no disponer Mutua Montañesa de los medios materiales y personales necesarios para la ejecución de la necesidad a satisfacer puesto que la ejecución de estos debe proporcionarse por empresas del sector habilitadas para ello, que gestionen y comercialicen con este tipo de licenciamiento.

Εσωτερικό αναγνωριστικό: MM/2026/083

5.1.1. Σκοπός

Χαρακτήρας της σύμβασης: Αγαθά

Κύρια ταξινόμηση (cpv): 48218000 Πακέτα λογισμικού διαχείρισης αδειών

5.1.2. Τόπος εκτέλεσης

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Cantabria (ES130)

Χώρα: Ισπανία

5.1.3. Εκτιμώμενη διάρκεια

Διάρκεια: 36 Μήνες

5.1.6. Γενικές πληροφορίες

Κατ' αποκλειστικότητα συμμετοχή:

Δεν παραχωρείται συμμετοχή.

Έργο δημόσιων συμβάσεων που δεν χρηματοδοτείται από τα ταμεία της ΕΕ

Η δημόσια σύμβαση καλύπτεται από τη συμφωνία για τις δημόσιες συμβάσεις (ΣΔΣ): όχι

5.1.9. Κριτήρια επιλογής

Πηγές των κριτηρίων επιλογής: Προκήρυξη

Κριτήριο: Επαγγελματική ασφάλιση αποζημίωσης για επαγγελματικούς κινδύνους

Περιγραφή του κριτηρίου επιλογής: Seguro de indemnización

Κριτήριο: Άλλες οικονομικές ή χρηματοοικονομικές απαιτήσεις

Περιγραφή του κριτηρίου επιλογής: Otros

Κριτήριο: Αναφορές σε καθορισμένες παραδόσεις

Περιγραφή του κριτηρίου επιλογής: Trabajos realizados

Κριτήριο: Τεχνικοί ή τεχνικά σώματα για την εκτέλεση της εργασίας

Περιγραφή του κριτηρίου επιλογής: Técnicos o unidades técnicas

5.1.10. Κριτήρια ανάθεσης

Κριτήριο:

Είδος: Τιμή

Περιγραφή: C1. OFERTA ECONÓMICA. Service Cloud - Enterprise Edition. Maximo 10 puntos.

Κατηγορία του κριτηρίου ανάθεσης βάρος: Στάθμιση (μόρια, ακριβές)

Αριθμός κριτηρίου ανάθεσης: 10

Κριτήριο:

Είδος: Ποιότητα

Περιγραφή: C10. OFERTA ECO.. Agentforce for Service Add-on - Enterprise Edition. MAXIMO 10 PUNTOS.

Κατηγορία του κριτηρίου ανάθεσης βάρος: Στάθμιση (μόρια, ακριβές)

Αριθμός κριτηρίου ανάθεσης: 10

Κριτήριο:

Είδος: Ποιότητα

Περιγραφή: C11. OFERTA ECONOMICA. Facturación Amazon Web Service Telefonía. MAXIMO 10 PUNTOS.

Κατηγορία του κριτηρίου ανάθεσης βάρος: Στάθμιση (μόρια, ακριβές)

Αριθμός κριτηρίου ανάθεσης: 10

Κριτήριο:

Είδος: Ποιότητα

Περιγραφή: C12. OFERTA ECONOMICA. SMS Nacional. MAXIMO 10 PUNTOS.

Κατηγορία του κριτηρίου ανάθεσης βάρος: Στάθμιση (μόρια, ακριβές)

Αριθμός κριτηρίου ανάθεσης: 10

Κριτήριο:

Είδος: Ποιότητα

Περιγραφή: C13. OFERTA ECONOMICA. Mantenimiento plataforma SMS. MAXIMO 5 PUNTOS.

Κατηγορία του κριτηρίου ανάθεσης βάρος: Στάθμιση (μόρια, ακριβές)

Αριθμός κριτηρίου ανάθεσης: 5

Κριτήριο:

Είδος: Ποιότητα

Περιγραφή: C2. OFERTA ECONOMICA. Agentforce Contact Center Digital. MAXIMO 10 PUNTOS.

Κατηγορία του κριτηρίου ανάθεσης βάρος: Στάθμιση (μόρια, ακριβές)

Αριθμός κριτηρίου ανάθεσης: 10

Κριτήριο:

Είδος: Ποιότητα

Περιγραφή: C3. OFERTA ECONOMICA. Service Cloud Voice - Enterprise Edition. MAXIMO 10 PUNTOS.

Κατηγορία του κριτηρίου ανάθεσης βάρος: Στάθμιση (μόρια, ακριβές)

Αριθμός κριτηρίου ανάθεσης: 10

Κριτήριο:

Είδος: Ποιότητα

Περιγραφή: C4. OFERTA ECONOMICA. Einstein Bots. MAXIMO 5 PUNTOS.

Κατηγορία του κριτηρίου ανάθεσης βάρος: Στάθμιση (μόρια, ακριβές)

Αριθμός κριτηρίου ανάθεσης: 5

Κριτήριο:

Είδος: Ποιότητα

Περιγραφή: C5. OFERTA ECONOMICA. Salesforce Message Credits - Whatsapp (1.000). MAXIMO 5 PUNTOS.

Κατηγορία του κριτηρίου ανάθεσης βάρος: Στάθμιση (μόρια, ακριβές)

Αριθμός κριτηρίου ανάθεσης: 5

Κριτήριο:

Είδος: Ποιότητα

Περιγραφή: C6. OFERTA ECONOMICA. Surveys Response Pack (1.000). MAXIMO 5 PUNTOS.

Κατηγορία του κριτηρίου ανάθεσης βάρος: Στάθμιση (μόρια, ακριβές)

Αριθμός κριτηρίου ανάθεσης: 5

Κριτήριο:

Είδος: Ποιότητα

Περιγραφή: C7. OFERTA ECONOMICA. Marketing Cloud Account Engagement - Growth (10.000). MAXIMO 10 PUNTOS.

Κατηγορία του κριτηρίου ανάθεσης βάρος: Στάθμιση (μόρια, ακριβές)

Αριθμός κριτηρίου ανάθεσης: 10

Κριτήριο:

Είδος: Ποιότητα

Περιγραφή: C8. OFERTA ECO. Marketing Cloud Account Engagement - Growth - Additional Contacts (10.000) MAX. 5 PUNT.

Κατηγορία του κριτηρίου ανάθεσης βάρος: Στάθμιση (μόρια, ακριβές)

Αριθμός κριτηρίου ανάθεσης: 5

Κριτήριο:

Είδος: Ποιότητα

Περιγραφή: C9. OFERTA ECONOMICA. Knowledge. MAXIMO 5 PUNTOS.

Κατηγορία του κριτηρίου ανάθεσης βάρος: Στάθμιση (μόρια, ακριβές)

Αριθμός κριτηρίου ανάθεσης: 5

5.1.11. Έγγραφα δημοσίων συμβάσεων

Διεύθυνση των εγγράφων της δημόσιας σύμβασης: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=qfLpkemoaZcQyBAnWzHfCg%3D%3D

5.1.12. Όροι δημοσίων συμβάσεων**Όροι υποβολής:**

Ηλεκτρονική υποβολή: Υποχρεωτική

Διεύθυνση για υποβολή: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=qfLpkemoaZcQyBAnWzHfCg%3D%3D

Γλώσσες στις οποίες μπορούν να υποβληθούν οι προσφορές ή οι αιτήσεις συμμετοχής:
ισπανικά

Ηλεκτρονικός κατάλογος: Επιτρέπεται

Προθεσμία παραλαβής των προσφορών: 17/07/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Ώρα Ανατολικής Ευρώπης, θερινή ώρα Κεντρικής Ευρώπης

Διάρκεια κατά την οποία πρέπει να παραμένει ισχύουσα η προσφορά: 8 Μήνες

Πληροφορίες σχετικά με τη δημόσια αποσφράγιση:

Ημερομηνία αποσφράγισης: 27/07/2026 09:00:00 (UTC+02:00) Ώρα Ανατολικής Ευρώπης, θερινή ώρα Κεντρικής Ευρώπης

Τόπος: MUTUA MONTAÑESA SERVICIOS CENTRALES

Όροι της σύμβασης:

Η σύμβαση πρέπει να εκτελείται στο πλαίσιο προγραμμάτων προστατευόμενης απασχόλησης:
Όχι

Ηλεκτρονική τιμολόγηση: Επιτρέπεται

Θα χρησιμοποιηθεί ηλεκτρονική παραγγελία: όχι

Θα χρησιμοποιηθεί ηλεκτρονική πληρωμή: ναι

5.1.15. Τεχνικές

Συμφωνία-πλαίσιο:

Καμία συμφωνία-πλαίσιο

Πληροφορίες σχετικά με το δυναμικό σύστημα αγορών:

Κανένα δυναμικό σύστημα αγορών

Ηλεκτρονικός πλειστηριασμός: ναι

5.1.16. Περαιτέρω πληροφορίες, διαμεσολάβηση και προσφυγή

Οργανισμός προσφυγής: Dirección General de Mutua Montañesa - Mutua Montañesa

Πληροφορίες σχετικά με τις προθεσμίες επανεξέτασης: hasta 2026-09-17+02:00

Οργανισμός παροχής περισσότερων πληροφοριών των διαδικασιών προσφυγής: Dirección General de Mutua Montañesa - Mutua Montañesa

8. Οργανισμοί

8.1. ORG-0001

Επίσημη ονομασία: Dirección General de Mutua Montañesa

Αριθμός καταχώρισης: 51448400188600

Αριθμός καταχώρισης: G39008321

Πόλη: Santander

Ταχυδρομικός κώδικας: 39004

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Cantabria (ES130)

Χώρα: Ισπανία

Πρόσωπο επικοινωνίας: Dirección General de Mutua Montañesa

Email: licitaciones@mutuamontanesa.es

Τηλέφωνο: +34 942204100

Ηλεκτρονική διεύθυνση: <http://www.mutuamontanesa.es>

Προφίλ αγοραστή: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=NGDxsDJ%2BOBR7h85%2Fpmmmsfw%3D%3D>

Άλλα πρόσωπα επικοινωνίας:

Επίσημη ονομασία: Mutua Montañesa

Πόλη: Santander

Ταχυδρομικός κώδικας: 39004

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Cantabria (ES130)

Χώρα: Ισπανία

Ρόλοι αυτού του οργανισμού:

Αγοραστής

Οργανισμός προσφυγής

Οργανισμός παροχής περισσότερων πληροφοριών των διαδικασιών προσφυγής

Πληροφορίες προκήρυξης

Αναγνωριστικό/έκδοση προκήρυξης: 8edbe3bd-d537-48ae-ac6a-81071dbc1e37 - 01

Είδος εντύπου: Διαγωνισμός

Είδος προκήρυξης: Προκήρυξη σύμβασης ή σύμβασης παραχώρησης — τυποποιημένο καθεστώς

Υποείδος προκήρυξης: 16

Ημερομηνία αποστολής της προκήρυξης: 10/06/2026 18:00:17 (UTC+02:00) Ώρα Ανατολικής Ευρώπης, θερινή ώρα Κεντρικής Ευρώπης

Γλώσσες στις οποίες διατίθεται επίσημα η παρούσα προκήρυξη: ισπανικά

Αριθμός δημοσίευσης της προκήρυξης: 404114-2026

Αριθμός τεύχους EE S: 112/2026

Ημερομηνία δημοσίευσης: 12/06/2026