

## 371922-2026 - Licitación

España – Paquetes de software de gestión de relaciones con el consumidor – Contratación del suministro, implantación y soporte técnico de un sistema informático de contact center cloud multicanal con capacidades agénticas para FRATERNIDAD-MUPRESPA.

OJ S 103/2026 01/06/2026

Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal  
Suministros

### 1. Comprador

---

#### 1.1. Comprador

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

Correo electrónico: [licitaciones@fraternidad.com](mailto:licitaciones@fraternidad.com)

Naturaleza jurídica del comprador: Organismo de Derecho público bajo el control de una autoridad estatal

Actividad del poder adjudicador: Salud

### 2. Procedimiento

---

#### 2.1. Procedimiento

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

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

Identificador del procedimiento: d7fdbff8-def9-417a-8239-cd82f75eff10

Identificador interno: PIC2026\_33507

Tipo de procedimiento: Abierto

El procedimiento está acelerado: no

##### 2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Suministros

Clasificación principal (cpv): 48445000 Paquetes de software de gestión de relaciones con el consumidor

Clasificación adicional (cpv): 72250000 Servicios de sistemas y apoyo

##### 2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

##### 2.1.3. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 765 600,00 EUR

##### 2.1.4. Información general

**Base jurídica:**

Directiva 2014/24/UE

##### 2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Anuncio

Incumplimiento de la obligación de pago de cotizaciones a la seguridad social: Hallarse al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones con la Seguridad Social.

## 5. Lote

---

### 5.1. Lote: LOT-0000

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

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

Identificador interno: PIC2026\_33507

#### 5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Suministros

Clasificación principal (cpv): 48445000 Paquetes de software de gestión de relaciones con el consumidor

Clasificación adicional (cpv): 72250000 Servicios de sistemas y apoyo

#### 5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

#### 5.1.3. Duración estimada

Duración: 14 Meses

#### 5.1.4. Renovación

Número máximo de renovaciones: 1

Más información sobre renovaciones: 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. Información general

##### Participación reservada:

La participación no está reservada.

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): sí

#### 5.1.9. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Anuncio

Criterio: Volumen de negocios anual general

Descripción del criterio de selección: Cifra anual de negocio

Criterio: Referencias sobre entregas específicas

Descripción del criterio de selección: Trabajos realizados

#### 5.1.10. Criterios de adjudicación

##### Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Ampliación de franquicia de minutos de llamadas salientes .  
Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)  
Criterio de adjudicación: número: 5

**Criterio:**

Tipo: Precio

Descripción: Oferta económica .

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 50

**Criterio:**

Tipo: Calidad

Descripción: Capacidades de inteligencia artificial en el software .

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 15

**Criterio:**

Tipo: Calidad

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

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 20

**Criterio:**

Tipo: Calidad

Descripción: Plan de implantación.

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 10

**5.1.11. Pliegos de contratación**

Dirección de los pliegos de contratación: [https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle\\_licitacion&idEvl=SWINfUx%2FBkAeIBJRHQiPkQ%3D%3D](https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=SWINfUx%2FBkAeIBJRHQiPkQ%3D%3D)

**5.1.12. Condiciones de la contratación pública**

**Condiciones de presentación:**

Presentación electrónica: Obligatoria

Dirección para la presentación: [https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle\\_licitacion&idEvl=SWINfUx%2FBkAeIBJRHQiPkQ%3D%3D](https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=SWINfUx%2FBkAeIBJRHQiPkQ%3D%3D)

Lenguas en las que pueden presentarse las ofertas o solicitudes de participación: español

Catálogo electrónico: No autorizada

Plazo de recepción de ofertas: 03/07/2026 23:59:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Duración durante la cual la oferta debe permanecer válida: 6 Meses

**Información sobre la apertura pública:**

Fecha de apertura: 06/07/2026 09:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Lugar: Servicios Centrales - Fraternidad-Muprespa

Fecha de apertura: 17/07/2026 09:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Lugar: Servicios Centrales - Fraternidad-Muprespa

Fecha de apertura: 10/07/2026 09:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Lugar: Servicios Centrales - Fraternidad-Muprespa

**Condiciones del contrato:**

La ejecución del contrato debe realizarse en el marco de programas de empleo protegido: No  
Condiciones relativas a la ejecución del contrato: 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..

Facturación electrónica: Permitida

Se utilizarán pedidos electrónicos: sí

Se utilizará el pago electrónico: sí

#### 5.1.15. Técnicas

**Acuerdo marco:**

Ningún acuerdo marco

**Información sobre el sistema dinámico de adquisición:**

Ningún sistema dinámico de adquisición

#### 5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Gerencia de Fraternidad Muprespa - Mútua Colaboradora con la Seguridad Social nº 275 - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Información sobre los plazos de revisión: La interposición, tramitación y resolución de recurso se regirán por lo establecido en los artículos 44 y siguientes de la LCSP.

## 8. Organizaciones

---

### 8.1. ORG-0001

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

Número de registro: 50314010057221

Número de registro: G82287228

Localidad: Madrid

Código postal: 28014

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

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

Correo electrónico: [licitaciones@fraternidad.com](mailto:licitaciones@fraternidad.com)

Teléfono: +34 913608700

Dirección de internet: <http://www.fraternidad.com>

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

**Otros puntos de contacto:**

Denominación oficial: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Localidad: Madrid

Código postal: 28020

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

**Funciones de esta organización:**

Comprador

Organización encargada de los procedimientos de recurso

## Información del anuncio

---

Identificador/versión del anuncio: 314e5008-32df-48b3-8881-5850c9ae7b9a - 01

Tipo de formulario: Licitación

Tipo de anuncio: Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Subtipo de anuncio: 16

Fecha de envío del anuncio: 29/05/2026 12:25:10 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: español

Número de publicación del anuncio: 371922-2026

Número de la edición del DO S: 103/2026

Fecha de publicación: 01/06/2026