

371922-2026 - Kilpailu

Espanja – Asiakassuhteiden hoito-ohjelmatuotteet – 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

Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä
Tavarahankinnat

1. Ostaja

1.1. Ostaja

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

Sähköposti: licitaciones@fraternidad.com

Ostajan oikeudellinen muoto: Julkisoikeudellinen yhteisö, joka on keskushallinnon viranomaisen määräysvallassa

Pääasiallinen toimiala: Terveys

2. Menettely

2.1. Menettely

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

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

Menettelyn tunniste: d7fdbff8-def9-417a-8239-cd82f75eff10

Sisäinen tunniste: PIC2026_33507

Menettelyn tyyppi: Avoin

Käytetään nopeutettua menettelyä: ei

2.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Tavarahankinnat

Pääasiallinen luokitus (cpv): 48445000 Asiakassuhteiden hoito-ohjelmatuotteet

Lisäluokitus (cpv): 72250000 Järjestelmä- ja tukipalvelut

2.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Madrid (ES300)

Maa: Espanja

2.1.3. Arvo

Ennakoitu arvo ilman arvonlisäveroa: 765 600,00 EUR

2.1.4. Yleistä tietoa

Oikeusperusta:

Direktiivi 2014/24/EU

2.1.6. Poissulkemisperusteet

Poissulkemisperusteiden ilmoittamispaikka: Ilmoitus

5. Osa

5.1. Osa: LOT-0000

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

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

Sisäinen tunniste: PIC2026_33507

5.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Tavarahankinnat

Pääasiallinen luokitus (cpv): 48445000 Asiakassuhteiden hoito-ohjelmatuotteet

Lisäluokitus (cpv): 72250000 Järjestelmä- ja tukipalvelut

5.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Madrid (ES300)

Maa: Espanja

5.1.3. Arvioitu kesto

Kesto: 14 Kuukaudet

5.1.4. Uusiminen

Sopimuksen optiokausien enimmäismäärä: 1

Lisätietoja uusimisesta: 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. Yleistä tietoa

Varattu osallistuminen:

Osallistumista ei ole varattu.

Hankintaa ei ole rahoitettu EU:n varoista

Hankintaan sovelletaan WTO:n julkisia hankintoja koskevaa sopimusta (GPA): kyllä

5.1.9. Valintaperusteet

Valintaperusteiden ilmoittamispaikka: Ilmoitus

Kriteeri: Yleinen vuotuinen liikevaihto

Valintaperusteen kuvaus: Cifra anual de negocio

Kriteeri: Viitteet määriteltuihin toimituksiin

Valintaperusteen kuvaus: Trabajos realizados

5.1.10. Vertailuperusteet

Kriteeri:

Tyyppi: Laatu

Kuvaus: Ampliación de franquicia de minutos de llamadas salientes .

Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (pisteinä, tarkka)

Vertailuperusteen luku: 5

Kriteeri:

Tyyppi: Hinta

Kuvaus: Oferta económica .

Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (pisteinä, tarkka)

Vertailuperusteen luku: 50

Kriteeri:

Tyyppi: Laatu

Kuvaus: Capacidades de inteligencia artificial en el software .

Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (pisteinä, tarkka)

Vertailuperusteen luku: 15

Kriteeri:

Tyyppi: Laatu

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

Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (pisteinä, tarkka)

Vertailuperusteen luku: 20

Kriteeri:

Tyyppi: Laatu

Kuvaus: Plan de implantación.

Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (pisteinä, tarkka)

Vertailuperusteen luku: 10

5.1.11. Hankinta-asiakirjat

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

5.1.12. Hankinnan ehdot**Tarjouksen/hakemuksen jättämisen ehdot:**

Tarjouksen/hakemuksen jättäminen sähköisesti: Pakollinen

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

Kielet, joilla tarjoukset tai osallistumishakemukset voidaan toimittaa: espanja

Sähköinen luettelo: Ei sallittu

Tarjousten vastaanottamisen määräaika: 03/07/2026 23:59:00 (UTC+02:00) Itä-Euroopan aika, Keski-Euroopan kesäaika

Ajanjakso, jonka tarjouksen on pysyttävä voimassa: 6 Kuukaudet

Tietoa julkisesta avaamisesta:

Tarjousten avaamisen päivämäärä: 06/07/2026 09:00:00 (UTC+02:00) Itä-Euroopan aika, Keski-Euroopan kesäaika

Paikka: Servicios Centrales - Fraternidad-Muprespa

Tarjousten avaamisen päivämäärä: 17/07/2026 09:00:00 (UTC+02:00) Itä-Euroopan aika, Keski-Euroopan kesäaika

Paikka: Servicios Centrales - Fraternidad-Muprespa

Tarjousten avaamisen päivämäärä: 10/07/2026 09:00:00 (UTC+02:00) Itä-Euroopan aika, Keski-Euroopan kesäaika

Paikka: Servicios Centrales - Fraternidad-Muprespa

Sopimusehdot:

Sopimuksen täytäntöönpano on rajattu tehtäväksi suojatyöohjelmien puitteissa: Ei

Sopimuksen täytäntöönpanoa koskevat ehdot: 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..

Sähköinen laskutus: Sallittu

Tilaukset tehdään sähköisesti: kyllä

Maksut tehdään sähköisesti: kyllä

5.1.15. Menetelmät

Puitejärjestely:

Ei puitejärjestelyä

Tietoa dynaamisesta hankintajärjestelmästä:

Ei dynaamista hankintajärjestelmää

5.1.16. Lisätietoja, sovittelu ja muutoksenhaku

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

Tietoa muutoksenhaun määräajoista: La interposición, tramitación y resolución de recurso se regirán por lo establecido en los artículos 44 y siguientes de la LCSP.

8. Organisaatiot

8.1. ORG-0001

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

Rekisterinumero: 50314010057221

Rekisterinumero: G82287228

Postitoimipaikka: Madrid

Postinumero: 28014

Maaryhmittely (NUTS): Madrid (ES300)

Maa: Espanja

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

Sähköposti: licitaciones@fraternidad.com

Puhelin: +34 913608700

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

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

Muut yhteyspisteet:

Virallinen nimi: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Postitoimipaikka: Madrid

Postinumero: 28020

Maaryhmittely (NUTS): Madrid (ES300)

Maa: Espanja

Tämän organisaation roolit:

Ostaja

Muutoksenhakuelin

Ilmoituksen tiedot

Ilmoituksen tunnisteversio: 314e5008-32df-48b3-8881-5850c9ae7b9a - 01
Lomakkeen tyyppi: Kilpailu
Ilmoituksen tyyppi: Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä
Ilmoituksen alatyypinumero: 16
Ilmoituksen lähetyspäivä: 29/05/2026 12:25:10 (UTC+02:00) Itä-Euroopan aika, Keski-Euroopan kesäaika
Kielet, joilla tämä ilmoitus on virallisesti saatavilla: espanja
Ilmoituksen julkaisunumero: 371922-2026
EUVL S -lehden numero: 103/2026
Julkaisupäivä: 01/06/2026