

371922-2026 - Mise en concurrence

Espagne – Logiciels de gestion de la relation clientèle – 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

Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Fournitures

1. Acheteur

1.1. Acheteur

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

Adresse électronique: licitaciones@fraternidad.com

Forme juridique de l'acheteur: Organisme de droit public, contrôlé par une autorité publique centrale

Activité du pouvoir adjudicateur: Santé

2. Procédure

2.1. Procédure

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

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

Identifiant de la procédure: d7fdbff8-def9-417a-8239-cd82f75eff10

Identifiant interne: PIC2026_33507

Type de procédure: Ouverte

La procédure est accélérée: non

2.1.1. Objet

Nature principale du marché: Fournitures

Nomenclature principale (cpv): 48445000 Logiciels de gestion de la relation clientèle

Nomenclature complémentaire (cpv): 72250000 Services de maintenance des systèmes et services d'assistance

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Madrid (ES300)

Pays: Espagne

2.1.3. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 765 600,00 EUR

2.1.4. Informations générales

Base juridique:

Directive 2014/24/UE

2.1.6. Motifs d'exclusion

Sources des motifs d'exclusion: Avis

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

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

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

Identifiant interne: PIC2026_33507

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Fournitures

Nomenclature principale (cpv): 48445000 Logiciels de gestion de la relation clientèle

Nomenclature complémentaire (cpv): 72250000 Services de maintenance des systèmes et services d'assistance

5.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Madrid (ES300)

Pays: Espagne

5.1.3. Durée estimée

Durée: 14 Mois

5.1.4. Reconduction

Nombre maximum de reconductions: 1

Autres informations sur le renouvellement: 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. Informations générales

Participation réservée:

La participation n'est pas réservée.

Projet de passation de marché non financé par des fonds de l'UE

Le marché relève de l'accord sur les marchés publics (AMP): oui

5.1.9. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Avis

Critère: Chiffre d'affaires annuel général

Description du critère de sélection: Cifra anual de negocio

Critère: Références sur des livraisons spécifiées

Description du critère de sélection: Trabajos realizados

5.1.10. Critères d'attribution

Critère:

Type: Qualité

Description: Ampliación de franquicia de minutos de llamadas salientes .

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 5

Critère:

Type: Prix

Description: Oferta económica .

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 50

Critère:

Type: Qualité

Description: Capacidades de inteligencia artificial en el software .

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 15

Critère:

Type: Qualité

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

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 20

Critère:

Type: Qualité

Description: Plan de implantación.

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 10

5.1.11. Documents de marché

Adresse des documents de marché: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=SWINfUx%2FBkAeIBJRHQiPkQ%3D%3D

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Requise

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

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation/candidatures peuvent être présentées: espagnol

Catalogue électronique: Non autorisée

Date limite de réception des offres: 03/07/2026 23:59:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Durée de validité des offres: 6 Mois

Informations relatives à l'ouverture publique:

Date d'ouverture: 06/07/2026 09:00:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Lieu: Servicios Centrales - Fraternidad-Muprespa

Date d'ouverture: 17/07/2026 09:00:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Lieu: Servicios Centrales - Fraternidad-Muprespa

Date d'ouverture: 10/07/2026 09:00:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Lieu: Servicios Centrales - Fraternidad-Muprespa

Conditions du marché:

Le contrat doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: Non

Conditions relatives à l'exécution du contrat: 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..

Facturation électronique: Autorisée

La commande en ligne sera utilisée: oui

Le paiement électronique sera utilisé: oui

5.1.15. Techniques

Accord-cadre:

Pas d'accord-cadre

Informations sur le système d'acquisition dynamique:

Pas de système d'acquisition dynamique

5.1.16. Informations complémentaires, médiation et recours

Organisation chargée des procédures de recours: Gerencia de Fraternidad Muprespa - Mútua Colaboradora con la Seguridad Social nº 275 - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Description des délais d'introduction des procédures de recours: La interposición, tramitación y resolución de recurso se regirán por lo establecido en los artículos 44 y siguientes de la LCSP.

8. Organisations

8.1. ORG-0001

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

Numéro d'enregistrement: 50314010057221

Numéro d'enregistrement: G82287228

Ville: Madrid

Code postal: 28014

Subdivision pays (NUTS): Madrid (ES300)

Pays: Espagne

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

Adresse électronique: licitaciones@fraternidad.com

Téléphone: +34 913608700

Adresse internet: <http://www.fraternidad.com>

Profil de l'acheteur: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=InZnMU1DDuA%3D>

Autres points de contact:

Nom officiel: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Ville: Madrid

Code postal: 28020

Subdivision pays (NUTS): Madrid (ES300)

Pays: Espagne

Rôles de cette organisation:

Acheteur

Organisation chargée des procédures de recours

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: 314e5008-32df-48b3-8881-5850c9ae7b9a - 01

Type de formulaire: Mise en concurrence

Type d'avis: Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Sous-type d'avis: 16

Date d'envoi de l'avis: 29/05/2026 12:25:10 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible: espagnol

Numéro de publication de l'avis: 371922-2026

Numéro de publication au JO S: 103/2026

Date de publication: 01/06/2026