

371922-2026 - Iomaíocht

An Spáinn – Customer Relation Management software package – 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

Fógra maidir le conradh nó lamháltas — an gnáthchóras
Soláthairtí

1. Ceannaitheoir

1.1. Ceannaitheoir

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

R-phost: licitaciones@fraternidad.com

Cineál dlíthiúil an cheannaitheora: Comhlacht dlí phoiblí atá faoi rialú údaráis de chuid an rialtais láir

Gníomhaíocht an údaráis chonarthaigh: Sláinte

2. Nós imeachta

2.1. Nós imeachta

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

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

Aitheantóir an nós imeachta: d7fdbff8-def9-417a-8239-cd82f75eff10

Aitheantóir inmheánach: PIC2026_33507

An cineál nós imeachta: Oscailte

Tá an nós imeachta á bhrostú: níl

2.1.1. Cuspóir

Cineál an chonartha: Soláthairtí

Príomhaicmiú (cpv): 48445000 Customer Relation Management software package

Aicmiú breise (cpv): 72250000 System and support services

2.1.2. An áit feidhmíochta

Foroinn tíre (NUTS): Madrid (ES300)

Tír: An Spáinn

2.1.3. Luach

Luach measta gan CBL a áireamh: 765 600,00 EUR

2.1.4. Eolas ginearálta

Bunús dlí:

Treoir 2014/24/AE

2.1.6. Forais eisiaimh

Foinse na gcúiseanna eisiúna: Fógra

5. Luchtóg

5.1. Luchtóg: LOT-0000

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

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

Aitheantóir inmheánach: PIC2026_33507

5.1.1. Cuspóir

Cineál an chonartha: Soláthairtí

Príomhaicmiú (cpv): 48445000 Customer Relation Management software package

Aicmiú breise (cpv): 72250000 System and support services

5.1.2. An áit feidhmíochta

Foroinn tíre (NUTS): Madrid (ES300)

Tír: An Spáinn

5.1.3. Fad measta

Fad ama: 14 Míonna

5.1.4. Athnuachan

Athnuachaintí uasta: 1

Tuilleadh eolais faoi athnuachain: 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. Eolas ginearálta

Rannpháirtíocht fhorchoimeáda:

Ní fhorchoimeádtar an rannpháirtíocht.

Tionscadal soláthair nach maoinítear le cistí an Aontais

Tá an soláthar cumhdaithe ag an gComhaontú maidir le Soláthar Rialtais (GPA): tá

5.1.9. Critéir roghnúcháin

Foinse na gcritéir roghnaithe: Fógra

Critéar: Ioncam bliantúil ginearálta

Cur síos ar an gcritéar roghnúcháin: Cifra anual de negocio

Critéar: Tagairtí ar sheachadtaí sonraithe

Cur síos ar an gcritéar roghnúcháin: Trabajos realizados

5.1.10. Critéir dhámhachtana

Critéar:

Cineál: Cáilíocht

Cur síos: Ampliación de franquicia de minutos de llamadas salientes .

Catagóir an critéir dhámhachtana meáchain: Ualú (pointí, beacht)

Uimhir an chritéir dámhachtana: 5

Critéar:

Cineál: Praghas

Cur síos: Oferta económica .

Catagóir an critéir dhámhachtana meáchain: Ualú (pointí, beacht)

Uimhir an chritéir dámhachtana: 50

Critéar:

Cineál: Cáilíocht

Cur síos: Capacidades de inteligencia artificial en el software .

Catagóir an critéir dhámhachtana meáchain: Ualú (pointí, beacht)

Uimhir an chritéir dámhachtana: 15

Critéar:

Cineál: Cáilíocht

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

Catagóir an critéir dhámhachtana meáchain: Ualú (pointí, beacht)

Uimhir an chritéir dámhachtana: 20

Critéar:

Cineál: Cáilíocht

Cur síos: Plan de implantación.

Catagóir an critéir dhámhachtana meáchain: Ualú (pointí, beacht)

Uimhir an chritéir dámhachtana: 10

5.1.11. Doiciméid soláthair

Seoladh na ndoiciméad soláthair: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=SWINfUx%2FBkAelBJRHQIPkQ%3D%3D

5.1.12. Téarmaí soláthair

Téarmaí na haighneachta:

Cur isteach leictreonach: Éigeantach

Seoladh an chur isteach: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=SWINfUx%2FBkAelBJRHQIPkQ%3D%3D

Na teangacha inar féidir tairiscintí nó iarrataí ar rannpháirtíocht a chur isteach: Spáinnis

Catalóg leictreonach: Ní ceadmhach

Spríodhata chun tairiscintí a fháil: 03/07/2026 23:59:00 (UTC+02:00) Am Oirthear na hEorpa, Am Samhraidh Lár na hEorpa

An tréimhse le linn a gcaithfidh an tairiscint a bheith bailí: 6 Míonna

Eolas faoi oscailt phoiblí:

Dáta oscailte: 06/07/2026 09:00:00 (UTC+02:00) Am Oirthear na hEorpa, Am Samhraidh Lár na hEorpa

Áit: Servicios Centrales - Fraternidad-Muprespa

Dáta oscailte: 17/07/2026 09:00:00 (UTC+02:00) Am Oirthear na hEorpa, Am Samhraidh Lár na hEorpa

Áit: Servicios Centrales - Fraternidad-Muprespa

Dáta oscailte: 10/07/2026 09:00:00 (UTC+02:00) Am Oirthear na hEorpa, Am Samhraidh Lár na hEorpa

Áit: Servicios Centrales - Fraternidad-Muprespa

Téarmaí an chonartha:

Ní mór an conradh a chur i gcrích faoi chuimsiú clár fostaíochta dídeanaí: Ní hea

Coinníollacha a bhaineann le comhlíonadh an chonartha: 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..

Sonrascú leictreonach: Ceadmhach

Úsáidfear ordú leictreonach: tá

Úsáidfear íocaíocht leictreonach: tá

5.1.15. Teicnící

Creat-chomhaontú:

Níl feidhm ag creat-chomhaontú

Eolas faoin gcóras ceannaigh dinimiciúil:

Níl feidhm ag córas ceannaigh dinimiciúil

5.1.16. Tuilleadh eolais, idirghabháil agus athbhreithniú

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

Eolas faoi spriocdhátaí athbhreithnithe: La interposición, tramitación y resolución de recurso se registrarán por lo establecido en los artículos 44 y siguientes de la LCSP.

8. Eagraíochtaí

8.1. ORG-0001

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

Uimhir chlárúcháin: 50314010057221

Uimhir chlárúcháin: G82287228

Baile: Madrid

Cód poist: 28014

Foroinn tíre (NUTS): Madrid (ES300)

Tír: An Spáinn

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

R-phost: licitaciones@fraternidad.com

Teil.: +34 913608700

Seoladh idirlín: <http://www.fraternidad.com>

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

Pointí teagmhála eile:

Ainm oifigiúil: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Baile: Madrid

Cód poist: 28020

Foroinn tíre (NUTS): Madrid (ES300)

Tír: An Spáinn

Róil na heagraíochta seo:

Ceannaitheoir

Eagraíocht athbhreithniúcháin

Eolas faoin bhfógra

Aitheantóir/leagan an fhógra: 314e5008-32df-48b3-8881-5850c9ae7b9a - 01

Cineál na foirme: lomaíocht

Cineál an fhógra: Fógra maidir le conradh nó lamháltas — an gnáthchóras

Fochineál an fhógra: 16

Dáta seolta an fhógra: 29/05/2026 12:25:10 (UTC+02:00) Am Oirthear na hEorpa, Am

Samhraidh Lár na hEorpa

Na teangacha ina bhfuil an fógra seo ar fáil go hoifigiúil: Spáinnis

Uimhir foilseacháin an fhógra: 371922-2026

Uimhir eagráin IO S: 103/2026

Dáta foilsithe: 01/06/2026