

404114-2026 - Nadmetanje

Španjolska – Programski paket za upravljanje dozvolama – Suministro de licencias Salesforce CRM para Mutua Montañesa

OJ S 112/2026 12/06/2026

Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim

Roba

1. Kupac

1.1. Kupac

Službeno ime: Dirección General de Mutua Montañesa

E-pošta: licitaciones@mutuamontanesa.es

Pravni oblik kupca: Tijelo koje se uređuje javnim pravom, koje nadzire središnje tijelo državne uprave

Djelatnost javnog naručitelja: Opće javne usluge

2. Postupak

2.1. Postupak

Naslov: Suministro de licencias Salesforce CRM para Mutua Montañesa

Opis: 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.

Identifikacijska oznaka postupka: 341821b4-faac-40fc-a2b2-398354c4d45e

Interna identifikacijska oznaka: MM/2026/083

Vrsta postupka: Otvoren

Postupak je ubrzan: ne

2.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Roba

Glavna klasifikacija (cpv): 48218000 Programski paket za upravljanje dozvolama

2.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja – podregija (NUTS): Cantabria (ES130)

Zemlja: Španjolska

2.1.3. Vrijednost

Procijenjena vrijednost bez PDV-a: 245 580,90 EUR

2.1.4. Opće informacije

Pravna osnova:

Direktiva 2014/24/EU

2.1.6. Razlozi za isključenje

Izvori razloga za isključenje: Obavijest

Kršenje obveza utvrđenih na temelju isključivo nacionalnih osnova za isključenje: Motivos de exclusión exclusivamente nacionales

5. Grupa

5.1. Grupa: LOT-0000

Naslov: Suministro de licencias Salesforce CRM para Mutua Montañesa

Opis: 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.

Interna identifikacijska oznaka: MM/2026/083

5.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Roba

Glavna klasifikacija (cpv): 48218000 Programski paket za upravljanje dozvolama

5.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja – podregija (NUTS): Cantabria (ES130)

Zemlja: Španjolska

5.1.3. Očekivano trajanje

Trajanje: 36 Mjeseci

5.1.6. Opće informacije

Rezervirano sudjelovanje:

Sudjelovanje nije rezervirano.

Projekt javne nabave ne financira se sredstvima EU-a

Javna nabava obuhvaćena je Sporazumom o javnoj nabavi (GPA): ne

5.1.9. Kriteriji za odabir

Izvori kriterija odabira: Obavijest

Kriterij: Profesionalno osiguranje od rizika odštete

Opis kriterija odabira: Seguro de indemnización

Kriterij: Ostali ekonomski ili financijski zahtjevi

Opis kriterija odabira: Otros

Kriterij: Reference na određene isporuke

Opis kriterija odabira: Trabajos realizados

Kriterij: Tehničari ili tehnička tijela za obavljanje posla

Opis kriterija odabira: Técnicos o unidades técnicas

5.1.10. Kriteriji za dodjelu

Kriterij:

Vrsta: Cijena

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

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (točke, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 10

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

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

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (točke, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 10

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

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

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (točke, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 10

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

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

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (točke, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 10

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

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

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (točke, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 5

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

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

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (točke, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 10

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

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

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (točke, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 10

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

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

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (točke, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 5

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

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

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (točke, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 5

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

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

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (točke, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 5

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

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

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (točke, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 10

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

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

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (točke, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 5

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

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

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (točke, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 5

5.1.11. Dokumentacija o nabavi

Adresa dokumentacije o nabavi: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=qfLpkemoaZcQyBAnWzHfCg%3D%3D

5.1.12. Uvjeti nabave

Uvjeti podnošenja:

Elektroničko podnošenje: Obvezno

Adresa za podnošenje: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=qfLpkemoaZcQyBAnWzHfCg%3D%3D

Jezici na kojima se mogu podnijeti ponude ili zahtjevi za sudjelovanje: španjolski

Elektronički katalog: Dopušteno

Rok za zaprimanje ponuda: 17/07/2026 12:00:00 (UTC+02:00) istočnoeuropsko vrijeme, srednjoeuropsko ljetno vrijeme

Razdoblje tijekom kojeg ponuda mora ostati valjana: 8 Mjeseci

Informacije o javnom otvaranju:

Datum otvaranja: 27/07/2026 09:00:00 (UTC+02:00) istočnoeuropsko vrijeme, srednjoeuropsko ljetno vrijeme

Mjesto: MUTUA MONTAÑESA SERVICIOS CENTRALES

Uvjeti ugovora:

Ugovor se mora izvršiti u okviru programa zaštićenih radnih mjesta: Ne

Elektroničko izdavanje računa: Dopusšteno

Naručivanje će biti elektroničko: ne

Plaćanje će biti elektroničko: da

5.1.15. Tehnike

Okvirni sporazum:

Nema okvirnog sporazuma

Informacije o dinamičkom sustavu nabave:

Nema dinamičkog sustava nabave

Elektronička dražba: da

5.1.16. Dodatne informacije, posredovanje i pravna zaštita (preispitivanje)

Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu): Dirección General de Mutua Montañesa - Mutua Montañesa

Informacije o rokovima za preispitivanje: hasta 2026-09-17+02:00

Organizacija koja pruža više informacija o postupcima preispitivanja (pravne zaštite): Dirección General de Mutua Montañesa - Mutua Montañesa

8. Organizacije

8.1. ORG-0001

Službeno ime: Dirección General de Mutua Montañesa

Registracijski broj: 51448400188600

Registracijski broj: G39008321

Grad: Santander

Poštanski broj: 39004

Zemlja – podregija (NUTS): Cantabria (ES130)

Zemlja: Španjolska

Kontaktna točka: Dirección General de Mutua Montañesa

E-pošta: licitaciones@mutuamontanesa.es

Tel.: +34 942204100

Internet: <http://www.mutuamontanesa.es>

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

Ostale kontaktne točke:

Službeno ime: Mutua Montañesa

Grad: Santander

Poštanski broj: 39004

Zemlja – podregija (NUTS): Cantabria (ES130)

Zemlja: Španjolska

Uloge ove organizacije:

Kupac
Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu)
Organizacija koja pruža više informacija o postupcima preispitivanja (pravne zaštite)

Informacije o obavijesti

Identifikacijska oznaka / verzija obavijesti: 8edbe3bd-d537-48ae-ac6a-81071dbc1e37 - 01
Vrsta obrasca: Nadmetanje
Vrsta obavijesti: Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim
Podvrsta obavijesti: 16
Datum slanja obavijesti: 10/06/2026 18:00:17 (UTC+02:00) istočnoeuropsko vrijeme, srednjoeuropsko ljetno vrijeme
Jezici na kojima je ova obavijest službeno dostupna: španjolski
Broj objave obavijesti: 404114-2026
Broj izdanja SL S-a: 112/2026
Datum objave: 12/06/2026