

371922-2026 - Verseny

Spanyolország – Ügyfélkapcsolat-kezelési szoftvercsomag – 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

Eljárást megindító vagy koncessziós hirdetmény – klasszikus ajánlatkérőkre vonatkozó szabályok

Árubeszerzés

1. Vevő

1.1. Vevő

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

E-mail-cím: licitaciones@fraternidad.com

Az ajánlatkérő szervezet jogi típusa: Központi kormányzati szerv által ellenőrzött közjogi intézmény

Az ajánlatkérő szerv tevékenysége: Egészség

2. Eljárás

2.1. Eljárás

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

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

Eljárásazonosító: d7fdbff8-def9-417a-8239-cd82f75eff10

Belső azonosító: PIC2026_33507

Az eljárás típusa: Nyitott

Az eljárás gyorsított: nem

2.1.1. Cél

A szerződés jellege: Árubeszerzés

Fő osztályozás (cpv): 48445000 Ügyfélkapcsolat-kezelési szoftvercsomag

További osztályozás (cpv): 72250000 Rendszer-karbantartási és támogatási szolgáltatások

2.1.2. A teljesítés helye

Ország alegysége (NUTS): Madrid (ES300)

Ország: Spanyolország

2.1.3. Érték

A becsült érték héa (áfa) nélkül: 765 600,00 EUR

2.1.4. Általános információk

Jogalap:

2014/24/EU irányelv

2.1.6. Kizárási okok

Indokok kizáráásra forrása: Hirdetmény

5. Rész

5.1. Rész: LOT-0000

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

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

Belső azonosító: PIC2026_33507

5.1.1. Cél

A szerződés jellege: Árubeszerzés

Fő osztályozás (cpv): 48445000 Ügyfélkapcsolat-kezelési szoftvercsomag

További osztályozás (cpv): 72250000 Rendszer-karbantartási és támogatási szolgáltatások

5.1.2. A teljesítés helye

Ország alegysége (NUTS): Madrid (ES300)

Ország: Spanyolország

5.1.3. Becsült időtartam

Időtartam: 14 Hónapok

5.1.4. Megújítás

A megújítások maximális száma: 1

További információk a megújításról: 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. Általános információk

Fenntartott részvétel:

A részvétel lehetősége mindenki előtt nyitott.

Nem uniós forrásokból finanszírozott közbeszerzési projekt

A közbeszerzésre a kormányzati közbeszerzés megállapodás alkalmazandó: igen

5.1.9. Alkalmassági követelmények

Selektációs kritériumok forrásai: Hirdetmény

Kritérium: Teljes éves forgalom

Kiválasztási kritérium leírása: Cifra anual de negocio

Kritérium: Hivatkozások a meghatározott szállításokra

Kiválasztási kritérium leírása: Trabajos realizados

5.1.10. Odaítélési szempontok

Kritérium:

Típus: Minőség

Leírás: Ampliación de franquicia de minutos de llamadas salientes .

Kategória az odaítélési szempont súlya: Súlyozás (pontok, pontos)

Értékelési szempont száma: 5

Kritérium:

Típus: Ár

Leírás: Oferta económica .

Kategória az odaítélési szempont súlya: Súlyozás (pontok, pontos)

Értékelési szempont száma: 50

Kritérium:

Típus: Minőség

Leírás: Capacidades de inteligencia artificial en el software .

Kategória az odaítélési szempont súlya: Súlyozás (pontok, pontos)

Értékelési szempont száma: 15

Kritérium:

Típus: Minőség

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

Kategória az odaítélési szempont súlya: Súlyozás (pontok, pontos)

Értékelési szempont száma: 20

Kritérium:

Típus: Minőség

Leírás: Plan de implantación.

Kategória az odaítélési szempont súlya: Súlyozás (pontok, pontos)

Értékelési szempont száma: 10

5.1.11. Közbeszerzési dokumentumok

A közbeszerzési dokumentumok címe: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=SWINfUx%2FBkAeIBJRHQiPkQ%3D%3D

5.1.12. A közbeszerzésre irányadó feltételek**A benyújtás feltételei:**

Elektronikus benyújtás: Kötelező

A benyújtásra használható cím: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=SWINfUx%2FBkAeIBJRHQiPkQ%3D%3D

Az ajánlatokat vagy részvételi jelentkezéseket ezeken a nyelveken lehet benyújtani: spanyol

Elektronikus katalógus: Nem megengedett

Az ajánlatok beérkezésének határideje: 03/07/2026 23:59:00 (UTC+02:00) Kelet-európai idő, nyári időszámítás szerinti közép-európai idő

Az az időtartam, amíg az ajánlatnak érvényesnek kell maradnia: 6 Hónapok

A nyilvános felbontással kapcsolatos információk:

Megnyitás dátuma: 06/07/2026 09:00:00 (UTC+02:00) Kelet-európai idő, nyári időszámítás szerinti közép-európai idő

Hely: Servicios Centrales - Fraternidad-Muprespa

Megnyitás dátuma: 17/07/2026 09:00:00 (UTC+02:00) Kelet-európai idő, nyári időszámítás szerinti közép-európai idő

Hely: Servicios Centrales - Fraternidad-Muprespa

Megnyitás dátuma: 10/07/2026 09:00:00 (UTC+02:00) Kelet-európai idő, nyári időszámítás szerinti közép-európai idő

Hely: Servicios Centrales - Fraternidad-Muprespa

A szerződés feltételei:

A szerződést védett foglalkoztatási programok keretében kell teljesíteni: Nem

A szerződés teljesítésére vonatkozó feltételek: 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..

Elektronikus számlázás: Megengedett

Elektronikus megrendelésre fog sor kerülni: igen

Elektronikus fizetésre fog sor kerülni: igen

5.1.15. Sajátos beszerzési módszerek

Keretmegállapodás:

Nincs keretmegállapodás

A dinamikus beszerzési rendszerre vonatkozó információk:

Nem dinamikus beszerzési rendszer

5.1.16. További információk, közvetítés és felülvizsgálat

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

A felülvizsgálati határidőkre vonatkozó információk: La interposición, tramitación y resolución de recurso se regirán por lo establecido en los artículos 44 y siguientes de la LCSP.

8. Szervezetek

8.1. ORG-0001

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

Regisztrációs szám: 50314010057221

Regisztrációs szám: G82287228

Város: Madrid

Irányítószám: 28014

Ország alegysége (NUTS): Madrid (ES300)

Ország: Spanyolország

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

E-mail-cím: licitaciones@fraternidad.com

Telefonszám: +34 913608700

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

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

Egyéb kapcsolattartó pontok:

Hivatalos név: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Város: Madrid

Irányítószám: 28020

Ország alegysége (NUTS): Madrid (ES300)

Ország: Spanyolország

E szervezet szerepei:

Vevő

Felülvizsgálati szervezet

A hirdetményre vonatkozó információk

A hirdetmény azonosítója/verziója: 314e5008-32df-48b3-8881-5850c9ae7b9a - 01

Hirdetményminta típusa: Verseny

A hirdetmény típusa: Eljárást megindító vagy koncessziós hirdetmény – klasszikus ajánlatkérőkre vonatkozó szabályok

A hirdetmény altípusa: 16

A hirdetmény megküldésének dátuma: 29/05/2026 12:25:10 (UTC+02:00) Kelet-európai idő, nyári időszámítás szerinti közép-európai idő

Azok a nyelvek, amelyeken ez a hirdetmény hivatalosan elérhető: spanyol

A hirdetmény közzétételi száma: 371922-2026

HL S kiadás száma: 103/2026

A közzététel dátuma: 01/06/2026