

371922-2026 - Gara

Spagna – Pacchetti software di gestione delle relazioni con la clientela – 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

Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Forniture

1. Committente

1.1. Committente

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

E-mail: licitaciones@fraternidad.com

Forma giuridica del committente: Organismo di diritto pubblico controllato da un'autorità governativa centrale

Attività dell'amministrazione aggiudicatrice: Salute

2. Procedura

2.1. Procedura

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

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

Identificativo della procedura: d7fdbff8-def9-417a-8239-cd82f75eff10

Identificativo interno: PIC2026_33507

Tipo di procedura: Aperta

La procedura è accelerata: no

2.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Forniture

Classificazione principale (cpv): 48445000 Pacchetti software di gestione delle relazioni con la clientela

Classificazione aggiuntiva (cpv): 72250000 Servizi di manutenzione di sistemi e di assistenza

2.1.2. Luogo di esecuzione

Suddivisione del paese (NUTS): Madrid (ES300)

Paese: Spagna

2.1.3. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 765 600,00 EUR

2.1.4. Informazioni generali

Base giuridica:

Direttiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivi di esclusione

Fonti dei motivi di esclusione: Avviso

Violazione dell'obbligo di pagamento dei contributi previdenziali: Hallarse al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones con la Seguridad Social.

5. Lotto

5.1. Lotto: LOT-0000

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

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

Identificativo interno: PIC2026_33507

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Forniture

Classificazione principale (cpv): 48445000 Pacchetti software di gestione delle relazioni con la clientela

Classificazione aggiuntiva (cpv): 72250000 Servizi di manutenzione di sistemi e di assistenza

5.1.2. Luogo di esecuzione

Suddivisione del paese (NUTS): Madrid (ES300)

Paese: Spagna

5.1.3. Durata stimata

Durata: 14 Mesi

5.1.4. Rinnovo

Rinnovi massimi: 1

Altre informazioni sul rinnovo: 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. Informazioni generali

Partecipazione riservata:

La partecipazione non è riservata.

Progetto di appalto non finanziato con fondi UE

L'appalto è soggetto all'accordo sugli appalti pubblici (AAP): sì

5.1.9. Criteri di selezione

Fonti dei criteri di selezione: Avviso

Criterio: Fatturato annuo generale

Descrizione del criterio di selezione: Cifra anual de negocio

Criterio: Referenze su forniture specifiche

Descrizione del criterio di selezione: Trabajos realizados

5.1.10. Criteri di aggiudicazione

Criterio:

Tipo: Qualità

Descrizione: Ampliación de franquicia de minutos de llamadas salientes .
Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)
Criterio di aggiudicazione: numero: 5

Criterio:

Tipo: Prezzo

Descrizione: Oferta económica .

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 50

Criterio:

Tipo: Qualità

Descrizione: Capacidades de inteligencia artificial en el software .

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 15

Criterio:

Tipo: Qualità

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

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 20

Criterio:

Tipo: Qualità

Descrizione: Plan de implantación.

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 10

5.1.11. Documenti di gara

Indirizzo dei documenti di gara: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=SWINfUx%2FBkAeIBJRHQiPkQ%3D%3D

5.1.12. Condizioni di appalto

Modalità di presentazione:

Presentazione elettronica delle offerte: Obbligatoria

Indirizzo per la presentazione: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=SWINfUx%2FBkAeIBJRHQiPkQ%3D%3D

Lingue in cui possono essere presentate le offerte o le domande di partecipazione: spagnolo

Catalogo elettronico: Non consentita

Termine per il ricevimento delle offerte: 03/07/2026 23:59:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Durata durante la quale l'offerta deve rimanere valida: 6 Mesi

Informazioni sull'apertura pubblica delle offerte:

Data di apertura: 06/07/2026 09:00:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Luogo: Servicios Centrales - Fraternidad-Muprespa

Data di apertura: 17/07/2026 09:00:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Luogo: Servicios Centrales - Fraternidad-Muprespa

Data di apertura: 10/07/2026 09:00:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Luogo: Servicios Centrales - Fraternidad-Muprespa

Condizioni contrattuali:

L'esecuzione dell'appalto deve avvenire nel contesto di programmi di lavoro protetti: No
Condizioni relative all'esecuzione dell'appalto: 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..

Fatturazione elettronica: Consentita

Si farà ricorso all'ordinazione elettronica: sì

Sarà utilizzato il pagamento elettronico: sì

5.1.15. Tecniche

Accordo quadro:

Nessun accordo quadro

Informazioni sul sistema dinamico di acquisizione:

Nessun sistema dinamico di acquisizione

5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi

Organizzazione competente per i ricorsi: Gerencia de Fraternidad Muprespa - Mútua Colaboradora con la Seguridad Social nº 275 - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Informazioni sui termini per il riesame: La interposición, tramitación y resolución de recurso se regirán por lo establecido en los artículos 44 y siguientes de la LCSP.

8. Organizzazioni

8.1. ORG-0001

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

Numero di registrazione: 50314010057221

Numero di registrazione: G82287228

Località: Madrid

Codice postale: 28014

Suddivisione del paese (NUTS): Madrid (ES300)

Paese: Spagna

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

E-mail: licitaciones@fraternidad.com

Telefono: +34 913608700

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

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

Altri referenti:

Nome ufficiale: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Località: Madrid

Codice postale: 28020

Suddivisione del paese (NUTS): Madrid (ES300)

Paese: Spagna

Ruoli di questa organizzazione:

Committente

Organizzazione competente per i ricorsi

Informazioni sull'avviso

Identificativo/versione dell'avviso: 314e5008-32df-48b3-8881-5850c9ae7b9a - 01

Tipo di formulario: Gara

Tipo di avviso: Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Sottotipo di avviso: 16

Data di trasmissione dell'avviso: 29/05/2026 12:25:10 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale,
ora legale dell'Europa centrale

Lingue in cui il presente avviso è ufficialmente disponibile: spagnolo

Numero di pubblicazione dell'avviso: 371922-2026

Numero dell'edizione della GU S: 103/2026

Data di pubblicazione: 01/06/2026