

404114-2026 - Gara

Spagna – Pacchetti software per la gestione di licenze – Suministro de licencias Salesforce CRM para Mutua Montañesa

OJ S 112/2026 12/06/2026

Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Forniture

1. Committente

1.1. Committente

Nome ufficiale: Dirección General de Mutua Montañesa

E-mail: licitaciones@mutuamontanesa.es

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

Attività dell'amministrazione aggiudicatrice: Servizi generali delle amministrazioni pubbliche

2. Procedura

2.1. Procedura

Titolo: Suministro de licencias Salesforce CRM para Mutua Montañesa

Descrizione: 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.

Identificativo della procedura: 341821b4-faac-40fc-a2b2-398354c4d45e

Identificativo interno: MM/2026/083

Tipo di procedura: Aperta

La procedura è accelerata: no

2.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Forniture

Classificazione principale (cpv): 48218000 Pacchetti software per la gestione di licenze

2.1.2. Luogo di esecuzione

Suddivisione del paese (NUTS): Cantabria (ES130)

Paese: Spagna

2.1.3. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 245 580,90 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 degli obblighi connessi a motivi di esclusione previsti esclusivamente dalla legislazione nazionale: Motivos de exclusión exclusivamente nacionales

5. Lotto

5.1. Lotto: LOT-0000

Titolo: Suministro de licencias Salesforce CRM para Mutua Montañesa

Descrizione: 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.

Identificativo interno: MM/2026/083

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Forniture

Classificazione principale (cpv): 48218000 Pacchetti software per la gestione di licenze

5.1.2. Luogo di esecuzione

Suddivisione del paese (NUTS): Cantabria (ES130)

Paese: Spagna

5.1.3. Durata stimata

Durata: 36 Mesi

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): no

5.1.9. Criteri di selezione

Fonti dei criteri di selezione: Avviso

Criterio: Assicurazione professionale di indennizzo del rischio

Descrizione del criterio di selezione: Seguro de indemnización

Criterio: Altri requisiti economici o finanziari

Descrizione del criterio di selezione: Otros

Criterio: Referenze su forniture specifiche

Descrizione del criterio di selezione: Trabajos realizados

Criterio: Tecnici o organismi tecnici per l'esecuzione del lavoro

Descrizione del criterio di selezione: Técnicos o unidades técnicas

5.1.10. Criteri di aggiudicazione

Criterio:

Tipo: Prezzo

Descrizione: C1. OFERTA ECONOMICA. Service Cloud - Enterprise Edition. Maximo 10 puntos.

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

Criterio di aggiudicazione: numero: 10

Criterio:

Tipo: Qualità

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

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

Criterio di aggiudicazione: numero: 10

Criterio:

Tipo: Qualità

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

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

Criterio di aggiudicazione: numero: 10

Criterio:

Tipo: Qualità

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

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

Criterio di aggiudicazione: numero: 10

Criterio:

Tipo: Qualità

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

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

Criterio di aggiudicazione: numero: 5

Criterio:

Tipo: Qualità

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

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

Criterio di aggiudicazione: numero: 10

Criterio:

Tipo: Qualità

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

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

Criterio di aggiudicazione: numero: 10

Criterio:

Tipo: Qualità

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

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

Criterio di aggiudicazione: numero: 5

Criterio:

Tipo: Qualità

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

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

Criterio di aggiudicazione: numero: 5

Criterio:

Tipo: Qualità

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

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

Criterio di aggiudicazione: numero: 5

Criterio:

Tipo: Qualità

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

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

Criterio di aggiudicazione: numero: 10

Criterio:

Tipo: Qualità

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

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

Criterio di aggiudicazione: numero: 5

Criterio:

Tipo: Qualità

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

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

Criterio di aggiudicazione: numero: 5

5.1.11. Documenti di gara

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

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

Catalogo elettronico: Consentita

Termine per il ricevimento delle offerte: 17/07/2026 12:00:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Durata durante la quale l'offerta deve rimanere valida: 8 Mesi

Informazioni sull'apertura pubblica delle offerte:

Data di apertura: 27/07/2026 09:00:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Luogo: MUTUA MONTAÑESA SERVICIOS CENTRALES

Condizioni contrattuali:

L'esecuzione dell'appalto deve avvenire nel contesto di programmi di lavoro protetti: No

Fatturazione elettronica: Consentita

Si farà ricorso all'ordinazione elettronica: no

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

Asta elettronica: sì

5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi

Organizzazione competente per i ricorsi: Dirección General de Mutua Montañesa - Mutua Montañesa

Informazioni sui termini per il riesame: hasta 2026-09-17+02:00

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso: Dirección General de Mutua Montañesa - Mutua Montañesa

8. Organizzazioni

8.1. ORG-0001

Nome ufficiale: Dirección General de Mutua Montañesa

Numero di registrazione: 51448400188600

Numero di registrazione: G39008321

Località: Santander

Codice postale: 39004

Suddivisione del paese (NUTS): Cantabria (ES130)

Paese: Spagna

Referente: Dirección General de Mutua Montañesa

E-mail: licitaciones@mutuamontanesa.es

Telefono: +34 942204100

Indirizzo internet: <http://www.mutuamontanesa.es>

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

Altri referenti:

Nome ufficiale: Mutua Montañesa

Località: Santander

Codice postale: 39004

Suddivisione del paese (NUTS): Cantabria (ES130)

Paese: Spagna

Ruoli di questa organizzazione:

Committente

Organizzazione competente per i ricorsi

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso

Informazioni sull'avviso

Identificativo/versione dell'avviso: 8edbe3bd-d537-48ae-ac6a-81071dbc1e37 - 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: 10/06/2026 18:00:17 (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: 404114-2026

Numero dell'edizione della GU S: 112/2026

Data di pubblicazione: 12/06/2026