

371922-2026 - Mededinging

Spanje – Software voor elektronisch klantenbeheer – 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

Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Leveringen

1. Koper

1.1. Koper

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

E-mail: licitaciones@fraternidad.com

Rechtsvorm van de koper: Publiekrechtelijke instelling onder zeggenschap van een centrale overheidsinstantie

Activiteit van de aanbestedende dienst: Gezondheid

2. Procedure

2.1. Procedure

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

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

Identificatiecode van de procedure: d7fdbff8-def9-417a-8239-cd82f75eff10

Interne identificatiecode: PIC2026_33507

Type procedure: Openbaar

De procedure wordt versneld: neen

2.1.1. Doel

Aard van het contract: Leveringen

Belangrijkste classificatie (cpv): 48445000 Software voor elektronisch klantenbeheer

Aanvullende classificatie (cpv): 72250000 Systeem- en ondersteuningsdiensten

2.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanje

2.1.3. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 765 600,00 EUR

2.1.4. Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

2.1.6. Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden: Aankondiging

5. Perceel

5.1. Perceel: LOT-0000

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

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

Interne identificatiecode: PIC2026_33507

5.1.1. Doel

Aard van het contract: Leveringen

Belangrijkste classificatie (cpv): 48445000 Software voor elektronisch klantenbeheer

Aanvullende classificatie (cpv): 72250000 Systeem- en ondersteuningsdiensten

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanje

5.1.3. Geraamde duur

Looptijd: 14 Maanden

5.1.4. Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 1

Overige informatie over verlengingen: 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. Algemene informatie

Vorbehouden deelname:

Deelname is niet voorbehouden.

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA): ja

5.1.9. Selectiecriteria

Bronnen van selectiecriteria: Aankondiging

Criterium: Algemene jaarlijkse omzet

Beschrijving van het selectie criterium: Cifra anual de negocio

Criterium: Referenties voor gespecificeerde leveringen

Beschrijving van het selectie criterium: Trabajos realizados

5.1.10. Gunningscriteria

Criterium:

Type: Kwaliteit

Beschrijving: Ampliación de franquicia de minutos de llamadas salientes .

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 5

Criterion:

Type: Prijs

Beschrijving: Oferta económica .

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 50

Criterion:

Type: Kwaliteit

Beschrijving: Capacidades de inteligencia artificial en el software .

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 15

Criterion:

Type: Kwaliteit

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

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 20

Criterion:

Type: Kwaliteit

Beschrijving: Plan de implantación.

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 10

5.1.11. Aanbestedingsstukken

Adres van de aanbestedingsstukken: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=SWINfUx%2FBkAelBJRHQiPkQ%3D%3D

5.1.12. Voorwaarden van de aanbesteding**Voorwaarden voor indiening:**

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=SWINfUx%2FBkAelBJRHQiPkQ%3D%3D

Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend: Spaans

Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen: 03/07/2026 23:59:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Duur waarin de aanbidding geldig moet blijven: 6 Maanden

Informatie over de openbare opening:

Openingsdatum: 06/07/2026 09:00:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Plaats: Servicios Centrales - Fraternidad-Muprespa

Openingsdatum: 17/07/2026 09:00:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Plaats: Servicios Centrales - Fraternidad-Muprespa

Openingsdatum: 10/07/2026 09:00:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Plaats: Servicios Centrales - Fraternidad-Muprespa

Voorwaarden van het contract:

De uitvoering van de opdracht moet plaatsvinden binnen het kader van programma's voor maatwerkbedrijven: Neen

Voorwaarden met betrekking tot de uitvoering van de opdracht: 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..

Elektronische facturering: Toegestaan

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing: ja

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling: ja

5.1.15. Technieken

Raamovereenkomst:

Geen raamovereenkomst

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

5.1.16. Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures: Gerencia de Fraternidad Muprespa - Mútua

Colaboradora con la Seguridad Social nº 275 - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Informatie over de termijnen voor beroep: La interposición, tramitación y resolución de recurso se registrarán por lo establecido en los artículos 44 y siguientes de la LCSP.

8. Organisaties

8.1. ORG-0001

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

Registratienummer: 50314010057221

Registratienummer: G82287228

Stad: Madrid

Postcode: 28014

Onderverdeling land (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanje

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

E-mail: licitaciones@fraternidad.com

Telefoon: +34 913608700

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

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

Andere contactpunten:

Officiële naam: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Stad: Madrid

Postcode: 28020

Onderverdeling land (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanje

Rollen van deze organisatie:

Koper

Organisatie voor beroepsprocedures

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: 314e5008-32df-48b3-8881-5850c9ae7b9a - 01
Type formulier: Mededinging
Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling
Subtype aankondiging: 16
Verzenddatum van de aankondiging: 29/05/2026 12:25:10 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd,
Midden-Europese zomertijd
Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Spaans
Publicatienummer aankondiging: 371922-2026
Nummer uitgave PB S: 103/2026
Datum van bekendmaking: 01/06/2026