

371922-2026 - Procedura konkurencyjna

Hiszpania – Pakiety oprogramowania do zarządzania relacjami z klientami – 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

Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy

Dostawy

1. Nabywca

1.1. Nabywca

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

E-mail: licitaciones@fraternidad.com

Status prawny nabywcy: Podmiot prawa publicznego kontrolowany przez instytucję administracji centralnej

Sektor działalności instytucji zamawiającej: Zdrowie

2. Procedura

2.1. Procedura

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

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

Identyfikator procedury: d7fdbff8-def9-417a-8239-cd82f75eff10

Wewnętrzny identyfikator: PIC2026_33507

Rodzaj procedury: Otwarta

Procedura jest przyspieszona: nie

2.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Dostawy

Główna klasyfikacja (cpv): 48445000 Pakiety oprogramowania do zarządzania relacjami z klientami

Dodatkowa klasyfikacja (cpv): 72250000 Usługi w zakresie konserwacji i wsparcia systemów

2.1.2. Miejsce realizacji

Podpodział krajowy (NUTS): Madrid (ES300)

Kraj: Hiszpania

2.1.3. Wartość

Szacunkowa wartość bez VAT: 765 600,00 EUR

2.1.4. Informacje ogólne

Podstawa prawna:

Dyrektywa 2014/24/UE

2.1.6. Podstawy wykluczenia

Powody wykluczenia źródła: Uwaga

5. Część zamówienia

5.1. Część zamówienia: LOT-0000

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

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

Wewnętrzny identyfikator: PIC2026_33507

5.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Dostawy

Główna klasyfikacja (cpv): 48445000 Pakiety oprogramowania do zarządzania relacjami z klientami

Dodatkowa klasyfikacja (cpv): 72250000 Usługi w zakresie konserwacji i wsparcia systemów

5.1.2. Miejsce realizacji

Podpodział krajowy (NUTS): Madrid (ES300)

Kraj: Hiszpania

5.1.3. Szacowany okres obowiązywania

Okres obowiązywania: 14 Miesiące

5.1.4. Wznowienie

Maksymalna liczba wznowień: 1

Inne informacje o wznowieniu: 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. Informacje ogólne

Zastrzeżony udział:

Udział nie jest zastrzeżony.

Projekt zamówienia niefinansowany z funduszy UE

Zamówienie jest objęte zakresem Porozumienia w sprawie zamówień rządowych (GPA): tak

5.1.9. Kryteria kwalifikacji

Źródła kryteriów wyboru: Uwaga

Kryterium: Ogólny roczny obrót

Opis kryterium selekcji: Cifra anual de negocio

Kryterium: Referencje dotyczące określonych dostaw

Opis kryterium selekcji: Trabajos realizados

5.1.10. Kryteria udzielenia zamówienia

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Opis: Ampliación de franquicia de minutos de llamadas salientes .

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 5

Kryterium:

Rodzaj: Cena

Opis: Oferta económica .

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 50

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Opis: Capacidades de inteligencia artificial en el software .

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 15

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

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

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 20

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Opis: Plan de implantación.

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 10

5.1.11. Dokumenty zamówienia

Adres dokumentów zamówienia: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=SWINfUx%2FBkAelBJRHQIPkQ%3D%3D

5.1.12. Warunki udzielenia zamówienia

Warunki zgłoszenia:

Zgłoszenie elektroniczne: Wymagane

Adres na potrzeby zgłoszenia: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=SWINfUx%2FBkAelBJRHQIPkQ%3D%3D

Języki, w których można składać oferty lub wnioski o dopuszczenie do udziału: hiszpański

Katalog elektroniczny: Niedozwolone

Termin składania ofert: 03/07/2026 23:59:00 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

Okres, przez który oferta musi pozostać ważna: 6 Miesiące

Informacje na temat publicznego otwarcia:

Data otwarcia: 06/07/2026 09:00:00 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

Miejsce: Servicios Centrales - Fraternidad-Muprespa

Data otwarcia: 17/07/2026 09:00:00 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

Miejsce: Servicios Centrales - Fraternidad-Muprespa

Data otwarcia: 10/07/2026 09:00:00 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

Miejsce: Servicios Centrales - Fraternidad-Muprespa

Warunki zamówienia:

Wykonanie zamówienia musi odbywać się w ramach programów zatrudnienia chronionego: Nie

Warunki dotyczące realizacji zamówienia: 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..

Fakturowanie elektroniczne: Dozwolone

Stosowane będą zlecenia elektroniczne: tak

Stosowane będą płatności elektroniczne: tak

5.1.15. Techniki

Umowa ramowa:

Brak umowy ramowej

Informacje o dynamicznym systemie zakupów:

Brak dynamicznego systemu zakupów

5.1.16. Dalsze informacje, mediacja i odwołanie

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

Informacje o terminach odwołania: La interposición, tramitación y resolución de recurso se regirán por lo establecido en los artículos 44 y siguientes de la LCSP.

8. Organizacje

8.1. ORG-0001

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

Numer rejestracyjny: 50314010057221

Numer rejestracyjny: G82287228

Miejscowość: Madrid

Kod pocztowy: 28014

Podpodział krajowy (NUTS): Madrid (ES300)

Kraj: Hiszpania

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

E-mail: licitaciones@fraternidad.com

Telefon: +34 913608700

Adres strony internetowej: <http://www.fraternidad.com>

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

Inne punkty kontaktowe:

Oficjalna nazwa: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Miejscowość: Madrid

Kod pocztowy: 28020

Podpodział krajowy (NUTS): Madrid (ES300)

Kraj: Hiszpania

Role tej organizacji:

Nabywca

Organ odwoławczy

Informacje o ogłoszeniu

Identyfikator/wersja ogłoszenia: 314e5008-32df-48b3-8881-5850c9ae7b9a - 01

Typ formularza: Procedura konkurencyjna

Rodzaj ogłoszenia: Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy
Podrodzaj ogłoszenia: 16
Ogłoszenie – data wysłania: 29/05/2026 12:25:10 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski,
czas środkowoeuropejski letni
Języki, w których przedmiotowe ogłoszenie jest oficjalnie dostępne: hiszpański
Numer publikacji ogłoszenia: 371922-2026
Numer wydania Dz.U. S: 103/2026
Data publikacji: 01/06/2026