

404114-2026 - Procedura konkurencyjna

**Hiszpania – Pakiety oprogramowania zarządzającego licencjami – Suministro de licencias
Salesforce CRM para Mutua Montañesa
OJ S 112/2026 12/06/2026
Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy
Dostawy**

1. Nabywca

1.1. Nabywca

Oficjalna nazwa: Dirección General de Mutua Montañesa

E-mail: licitaciones@mutuamontanesa.es

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

Sektor działalności instytucji zamawiającej: Ogólne usługi publiczne

2. Procedura

2.1. Procedura

Tytuł: Suministro de licencias Salesforce CRM para Mutua Montañesa

Opis: 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.

Identyfikator procedury: 341821b4-faac-40fc-a2b2-398354c4d45e

Wewnętrzny identyfikator: MM/2026/083

Rodzaj procedury: Otwarta

Procedura jest przyspieszona: nie

2.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Dostawy

Główna klasyfikacja (cpv): 48218000 Pakiety oprogramowania zarządzającego licencjami

2.1.2. Miejsce realizacji

Podpodział krajowy (NUTS): Cantabria (ES130)

Kraj: Hiszpania

2.1.3. Wartość

Szacunkowa wartość bez VAT: 245 580,90 EUR

2.1.4. Informacje ogólne

Podstawa prawna:

Dyrektywa 2014/24/UE

2.1.6. Podstawy wykluczenia

Powody wykluczenia źródła: Uwaga

Naruszenie obowiązków określonych w podstawach wykluczenia o charakterze wyłącznie krajowym: Motivos de exclusión exclusivamente nacionales

5. Część zamówienia

5.1. Część zamówienia: LOT-0000

Tytuł: Suministro de licencias Salesforce CRM para Mutua Montañesa

Opis: 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.

Wewnętrzny identyfikator: MM/2026/083

5.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Dostawy

Główna klasyfikacja (cpv): 48218000 Pakiety oprogramowania zarządzającego licencjami

5.1.2. Miejsce realizacji

Podpodział krajowy (NUTS): Cantabria (ES130)

Kraj: Hiszpania

5.1.3. Szacowany okres obowiązywania

Okres obowiązywania: 36 Miesiące

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): nie

5.1.9. Kryteria kwalifikacji

Źródła kryteriów wyboru: Uwaga

Kryterium: Ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej z tytułu ryzyka zawodowego

Opis kryterium selekcji: Seguro de indemnización

Kryterium: Inne wymagania ekonomiczne lub finansowe

Opis kryterium selekcji: Otros

Kryterium: Referencje dotyczące określonych dostaw

Opis kryterium selekcji: Trabajos realizados

Kryterium: Technicy lub organy techniczne do wykonania pracy

Opis kryterium selekcji: Técnicos o unidades técnicas

5.1.10. Kryteria udzielenia zamówienia

Kryterium:

Rodzaj: Cena

Opis: C1. OFERTA ECONÓMICA. Service Cloud - Enterprise Edition. Maximo 10 puntos.

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

Kryterium udzielenia - Liczba: 10

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

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

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

Kryterium udzielenia - Liczba: 10

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

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

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

Kryterium udzielenia - Liczba: 10

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

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

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

Kryterium udzielenia - Liczba: 10

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

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

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

Kryterium udzielenia - Liczba: 5

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

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

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

Kryterium udzielenia - Liczba: 10

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

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

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

Kryterium udzielenia - Liczba: 10

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

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

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

Kryterium udzielenia - Liczba: 5

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

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

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

Kryterium udzielenia - Liczba: 5

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

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

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

Kryterium udzielenia - Liczba: 5

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

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

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

Kryterium udzielenia - Liczba: 10

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

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

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

Kryterium udzielenia - Liczba: 5

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

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

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

Kryterium udzielenia - Liczba: 5

5.1.11. Dokumenty zamówienia

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

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

Katalog elektroniczny: Dozwolone

Termin składania ofert: 17/07/2026 12:00:00 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

Okres, przez który oferta musi pozostać ważna: 8 Miesiące

Informacje na temat publicznego otwarcia:

Data otwarcia: 27/07/2026 09:00:00 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

Miejsce: MUTUA MONTAÑESA SERVICIOS CENTRALES

Warunki zamówienia:

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

Fakturowanie elektroniczne: Dozwolone

Stosowane będą zlecenia elektroniczne: nie

Stosowane będą płatności elektroniczne: tak

5.1.15. Techniki

Umowa ramowa:

Brak umowy ramowej

Informacje o dynamicznym systemie zakupów:

Brak dynamicznego systemu zakupów

Aukcja elektroniczna: tak

5.1.16. Dalsze informacje, mediacja i odwołanie

Organ odwoławczy: Dirección General de Mutua Montañesa - Mutua Montañesa

Informacje o terminach odwołania: hasta 2026-09-17+02:00

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat procedur odwoławczych: Dirección General de Mutua Montañesa - Mutua Montañesa

8. Organizacje

8.1. ORG-0001

Oficjalna nazwa: Dirección General de Mutua Montañesa

Numer rejestracyjny: 51448400188600

Numer rejestracyjny: G39008321

Miejscowość: Santander

Kod pocztowy: 39004

Podpodział krajowy (NUTS): Cantabria (ES130)

Kraj: Hiszpania

Punkt kontaktowy: Dirección General de Mutua Montañesa

E-mail: licitaciones@mutuamontanesa.es

Telefon: +34 942204100

Adres strony internetowej: <http://www.mutuamontanesa.es>

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

Inne punkty kontaktowe:

Oficjalna nazwa: Mutua Montañesa

Miejscowość: Santander

Kod pocztowy: 39004

Podpodział krajowy (NUTS): Cantabria (ES130)

Kraj: Hiszpania

Role tej organizacji:

Nabywca

Informacje o ogłoszeniu

Identyfikator/wersja ogłoszenia: 8edbe3bd-d537-48ae-ac6a-81071dbc1e37 - 01

Typ formularza: Procedura konkurencyjna

Rodzaj ogłoszenia: Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy

Podrodzaj ogłoszenia: 16

Ogłoszenie – data wysłania: 10/06/2026 18:00:17 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

Języki, w których przedmiotowe ogłoszenie jest oficjalnie dostępne: hiszpański

Numer publikacji ogłoszenia: 404114-2026

Numer wydania Dz.U. S: 112/2026

Data publikacji: 12/06/2026