

404114-2026 - Concurso

Espanha – Pacote de software para gestão de licenças – Suministro de licencias Salesforce CRM para Mutua Montañesa

OJ S 112/2026 12/06/2026

Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Fornecimentos

1. Adquirente

1.1. Adquirente

Nome oficial: Dirección General de Mutua Montañesa

Correio eletrónico: licitaciones@mutuamontanesa.es

Forma jurídica do adquirente: Organismo de direito público, controlado por uma autoridade da administração central

Atividade da autoridade adjudicante: Serviços públicos das administrações públicas

2. Procedimento

2.1. Procedimento

Título: Suministro de licencias Salesforce CRM para Mutua Montañesa

Descrição: 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.

Identificador do procedimento: 341821b4-faac-40fc-a2b2-398354c4d45e

Identificador interno: MM/2026/083

Tipo de procedimento: Aberto

O procedimento é acelerado: não

2.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Fornecimentos

Classificação principal (cpv): 48218000 Pacote de software para gestão de licenças

2.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Cantabria (ES130)

País: Espanha

2.1.3. Valor

Valor estimado, sem IVA: 245 580,90 EUR

2.1.4. Informações gerais

Base jurídica:

Diretiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivos de exclusão

Fontes dos motivos de exclusão: Anúncio

Incumprimento de obrigações determinadas por motivos de exclusão puramente nacionais:

Motivos de exclusión exclusivamente nacionales

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

Título: Suministro de licencias Salesforce CRM para Mutua Montañesa

Descrição: 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.

Identificador interno: MM/2026/083

5.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Fornecimentos

Classificação principal (cpv): 48218000 Pacote de software para gestão de licenças

5.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Cantabria (ES130)

País: Espanha

5.1.3. Duração estimada

Duração: 36 Meses

5.1.6. Informações gerais

Participação reservada:

A participação não está reservada.

Projeto de contratação pública não financiado por fundos da UE

O concurso é abrangido pelo Acordo sobre Contratos Públicos (ACP): não

5.1.9. Critérios de seleção

Fontes dos critérios de seleção: Anúncio

Critério: Seguro de indemnização de risco profissional

Descrição do critério de seleção: Seguro de indemnización

Critério: Outros requisitos económicos ou financeiros

Descrição do critério de seleção: Otros

Critério: Referências sobre entregas especificadas

Descrição do critério de seleção: Trabajos realizados

Critério: Técnicos ou órgãos técnicos para realizar o trabalho

Descrição do critério de seleção: Técnicos o unidades técnicas

5.1.10. Critérios de adjudicação

Critério:

Tipo: Preço

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

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 10

Critério:

Tipo: Qualidade

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

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 10

Critério:

Tipo: Qualidade

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

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 10

Critério:

Tipo: Qualidade

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

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 10

Critério:

Tipo: Qualidade

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

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 5

Critério:

Tipo: Qualidade

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

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 10

Critério:

Tipo: Qualidade

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

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 10

Critério:

Tipo: Qualidade

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

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 5

Critério:

Tipo: Qualidade

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

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 5

Critério:

Tipo: Qualidade

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

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 5

Critério:

Tipo: Qualidade

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

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 10

Critério:

Tipo: Qualidade

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

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 5

Critério:

Tipo: Qualidade

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

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 5

5.1.11. Documentos do concurso

Endereço dos documentos do concurso: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=qfLpkemoaZcQyBAnWzHfCg%3D%3D

5.1.12. Condições do concurso

Condições de apresentação:

Apresentação por via eletrónica: Necessário

Endereço para apresentação: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=qfLpkemoaZcQyBAnWzHfCg%3D%3D

Línguas em que podem ser apresentadas as propostas ou pedidos de participação: espanhol

Catálogo eletrónico: Permitido

Prazo para a receção das propostas: 17/07/2026 12:00:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Duração durante a qual a proposta deve permanecer válida: 8 Meses

Informações sobre a abertura pública:

Data de abertura: 27/07/2026 09:00:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Local: MUTUA MONTAÑESA SERVICIOS CENTRALES

Condições do contrato:

A execução do contrato tem de ser efetuada no âmbito de programas de emprego protegido: Não

Faturação eletrónica: Permitido

Serão utilizadas encomendas eletrónicas: não

Será utilizado o pagamento eletrónico: sim

5.1.15. Técnicas

Acordo-quadro:

Inexistência de acordo-quadro

Informações sobre o sistema de aquisição dinâmico:

Inexistência de sistema de aquisição dinâmico

Leilão eletrónico: sim

5.1.16. Informações adicionais, mediação e recurso

Instância de recurso: Dirección General de Mutua Montañesa - Mutua Montañesa

Informações sobre os prazos de recurso: hasta 2026-09-17+02:00

Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso: Dirección General de Mutua Montañesa - Mutua Montañesa

8. Organizações

8.1. ORG-0001

Nome oficial: Dirección General de Mutua Montañesa

Número de registo: 51448400188600

Número de registo: G39008321

Cidade: Santander

Código postal: 39004

Subdivisão do país (NUTS): Cantabria (ES130)

País: Espanha

Ponto de contacto: Dirección General de Mutua Montañesa

Correio eletrónico: licitaciones@mutuamontanesa.es

Telefone: +34 942204100

Endereço Internet: <http://www.mutuamontanesa.es>

Perfil do adquirente: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=NGDxsDJ%2BOBR7h85%2Fpmmfw%3D%3D>

Outros pontos de contacto:

Nome oficial: Mutua Montañesa

Cidade: Santander

Código postal: 39004

Subdivisão do país (NUTS): Cantabria (ES130)

País: Espanha

Funções desta organização:

Adquirente

Instância de recurso

Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso

Informações sobre o anúncio

Identificador/versão do anúncio: 8edbe3bd-d537-48ae-ac6a-81071dbc1e37 - 01

Tipo de formulário: Concurso

Tipo de anúncio: Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Subtipo de anúncio: 16

Data de envio do anúncio: 10/06/2026 18:00:17 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Línguas em que o presente anúncio está oficialmente disponível: espanhol

Número de publicação do anúncio: 404114-2026

N.º de edição do JO S: 112/2026

Data de publicação: 12/06/2026