

371922-2026 - Súťaž

Španielsko – Softvérový balík na riadenie vzťahov so zákazníkmi – 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

Oznámenie o vyhlásení verejného obstarávania alebo oznámenie o koncesii – štandardný režim
Tovary

1. Kupujúci

1.1. Kupujúci

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

E-mail: licitaciones@fraternidad.com

Typ kupujúceho podľa právnych predpisov: Verejnoprávna inštitúcia pod kontrolou orgánu ústrednej štátnej správy

Činnosť verejného obstarávateľa: Zdravie

2. Postup

2.1. Postup

Názov: 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.

Identifikátor postupu: d7fdbff8-def9-417a-8239-cd82f75eff10

Interný identifikátor: PIC2026_33507

Druh postupu: Verejná súťaž

Postup je zrýchlený: nie

2.1.1. Účel

Druh zmluvy: Tovary

Hlavná klasifikácia (cpv): 48445000 Softvérový balík na riadenie vzťahov so zákazníkmi

Doplňujúca klasifikácia (cpv): 72250000 Služby týkajúce sa podpory systému

2.1.2. Miesto plnenia

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Madrid (ES300)

Krajina: Španielsko

2.1.3. Hodnota

Predpokladaná hodnota bez DPH: 765 600,00 EUR

2.1.4. Všeobecné informácie

Právny základ:

Smernica 2014/24/EÚ

2.1.6. Dôvody na vylúčenie

Zdroje dôvodov na vylúčenie: Oznámenie

5. Časť

5.1. Časť: LOT-0000

Názov: 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.

Interný identifikátor: PIC2026_33507

5.1.1. Účel

Druh zmluvy: Tovary

Hlavná klasifikácia (cpv): 48445000 Softvérový balík na riadenie vzťahov so zákazníkmi

Doplňujúca klasifikácia (cpv): 72250000 Služby týkajúce sa podpory systému

5.1.2. Miesto plnenia

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Madrid (ES300)

Krajina: Španielsko

5.1.3. Predpokladané trvanie

Trvanie: 14 Mesiace

5.1.4. Obnovenie

Maximálny počet obnovení: 1

Ďalšie informácie o obnovení: 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. Všeobecné informácie

Vyhradená účasť:

Účasť nie je vyhradená.

Projekt verejného obstarávania nie je financovaný z prostriedkov EÚ

Na toto verejné obstarávanie sa vzťahuje Dohoda o vládnom obstarávaní (GPA): áno

5.1.9. Kritériá výberu

Zdroje výberových kritérií: Oznámenie

Kritérium: Celkový ročný obrat

Popis výberového kritéria: Cifra anual de negocio

Kritérium: Referencie na špecifikované dodávky

Popis výberového kritéria: Trabajos realizados

5.1.10. Kritériá na vyhodnotenie ponúk

Kritérium:

Typ: Kvalita

Opis: Ampliación de franquicia de minutos de llamadas salientes .

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (body, presne)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 5

Kritérium:

Typ: Cena

Opis: Oferta económica .

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (body, presne)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 50

Kritérium:

Typ: Kvalita

Opis: Capacidades de inteligencia artificial en el software .

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (body, presne)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 15

Kritérium:

Typ: Kvalita

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

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (body, presne)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 20

Kritérium:

Typ: Kvalita

Opis: Plan de implantación.

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (body, presne)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 10

5.1.11. Súťažné podklady

Adresa súťažných podkladov: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=SWINfUx%2FBkAeIBJRHQiPkQ%3D%3D

5.1.12. Podmienky verejného obstarávania**Podmienky predkladania:**

Elektronické predkladanie: Povinná

Adresa na predkladanie: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=SWINfUx%2FBkAeIBJRHQiPkQ%3D%3D

Jazyky, v ktorých možno predložiť ponuky alebo žiadosti o účasť: španielčina

Elektronický katalóg: Nie je povolená

Lehota na prijímanie ponúk: 03/07/2026 23:59:00 (UTC+02:00) východoeurópsky čas, stredoeurópsky letný čas

Doba, počas ktorej musí ponuka zostať platná: 6 Mesiac

Informácie o verejnom otvorení ponúk:

Dátum otvorenia: 06/07/2026 09:00:00 (UTC+02:00) východoeurópsky čas, stredoeurópsky letný čas

Miesto: Servicios Centrales - Fraternidad-Muprespa

Dátum otvorenia: 17/07/2026 09:00:00 (UTC+02:00) východoeurópsky čas, stredoeurópsky letný čas

Miesto: Servicios Centrales - Fraternidad-Muprespa

Dátum otvorenia: 10/07/2026 09:00:00 (UTC+02:00) východoeurópsky čas, stredoeurópsky letný čas

Miesto: Servicios Centrales - Fraternidad-Muprespa

Podmienky zmluvy:

Plnenie zmluvy sa musí vykonať v rámci programov chránených pracovísk: Nie

Podmienky týkajúce sa plnenia zmluvy: 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..

Elektronická fakturácia: Povolená

Bude sa využívať elektronické objednávanie: áno

Bude sa využívať elektronická platba: áno

5.1.15. **Techniky**

Rámcová dohoda:

Žiadna rámcová dohoda

Informácie o dynamickom nákupnom systéme:

Žiadny dynamický nákupný systém

5.1.16. **Ďalšie informácie, mediácia a preskúmanie**

Organizácia pre preskúmanie: Gerencia de Fraternidad Muprespa - Mútua Colaboradora con la Seguridad Social nº 275 - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Informácie o lehotách na preskúmanie: La interposición, tramitación y resolución de recurso se regirán por lo establecido en los artículos 44 y siguientes de la LCSP.

8. Organizácie

8.1. **ORG-0001**

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

Registračné číslo: 50314010057221

Registračné číslo: G82287228

Mesto: Madrid

PSČ: 28014

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Madrid (ES300)

Krajina: Španielsko

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

E-mail: licitaciones@fraternidad.com

Telefón: +34 913608700

Internetová adresa: <http://www.fraternidad.com>

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

Ostatné kontaktné miesta:

Úradný názov: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Mesto: Madrid

PSČ: 28020

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Madrid (ES300)

Krajina: Španielsko

Roly tejto organizácie:

Kupujúci

Organizácia pre preskúmanie

Informácie o oznámení

Identifikátor/verzia oznámenia: 314e5008-32df-48b3-8881-5850c9ae7b9a - 01

Typ formulára: Súťaž

Typ oznámenia: Oznámenie o vyhlásení verejného obstarávania alebo oznámenie o koncesii
– štandardný režim

Podtyp oznámenia: 16

Dátum odoslania oznámenia: 29/05/2026 12:25:10 (UTC+02:00) východoeurópsky čas,
stredoeurópsky letný čas

Jazyky, v ktorých je toto oznámenie oficiálne k dispozícii: španielčina

Číslo uverejnenia oznámenia: 371922-2026

Číslo vydania série S úradného vestníka: 103/2026

Dátum uverejnenia: 01/06/2026