

371922-2026 - Javni razpis

Španija – Programski paket za upravljanje odnosov s strankami – 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

Obvestilo o koncesiji ali naročilu – standardna ureditev

Blago

1. Kupec

1.1. Kupec

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

E-naslov: licitaciones@fraternidad.com

Pravna vrsta kupca: Oseba javnega prava, ki jo obvladuje osrednji državni organ

Dejavnost javnega naročnika: Zdravje

2. Postopek

2.1. Postopek

Naslov: 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.

Identifikator postopka: d7fdbff8-def9-417a-8239-cd82f75eff10

Notranji identifikator: PIC2026_33507

Vrsta postopka: Odprti postopek

Postopek je pospešen: ne

2.1.1. Namen

Vrsta javnega naročila: Blago

Glavna klasifikacijska oznaka (cpv): 48445000 Programski paket za upravljanje odnosov s strankami

Dodatna klasifikacija (cpv): 72250000 Systemske in podporne storitve

2.1.2. Kraj izvajanja

Podregija države (NUTS): Madrid (ES300)

Država: Španija

2.1.3. Vrednost

Ocenjena vrednost brez DDV: 765 600,00 EUR

2.1.4. Splošne informacije

Pravna podlaga:

Direktiva 2014/24/EU

2.1.6. Razlogi za izključitev

Viri izključitvenih razlogov: Obvestilo

5. Sklop

5.1. Sklop: LOT-0000

Naslov: 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.

Notranji identifikator: PIC2026_33507

5.1.1. Namen

Vrsta javnega naročila: Blago

Glavna klasifikacijska oznaka (cpv): 48445000 Programski paket za upravljanje odnosov s strankami

Dodatna klasifikacija (cpv): 72250000 Systemske in podporne storitve

5.1.2. Kraj izvajanja

Podregija države (NUTS): Madrid (ES300)

Država: Španija

5.1.3. Predvideno trajanje

Trajanje: 14 Meseci

5.1.4. Podaljšanje

Največje število podaljšanj: 1

Dodatne informacije o podaljšanju: 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. Splošne informacije

Pridržana udeležba:

Udeležba ni pridržana.

Projekt javnega naročanja se ne financira s sredstvi EU

Javno naročilo je zajeto v Sporazumu o javnih naročilih: da

5.1.9. Merila za izbor

Viri izbirnih kriterijev: Obvestilo

Merilo: Splošni letni promet

Opis merila za izbor: Cifra anual de negocio

Merilo: Reference o določenih dobavah

Opis merila za izbor: Trabajos realizados

5.1.10. Merila za oddajo javnega naročila

Merilo:

Vrsta: Kakovost

Opis: Ampliación de franquicia de minutos de llamadas salientes .

Kategorija merila za oddajo javnega naročila teža: Ponder (točke, točno)

Številka v merilu za oddajo: 5

Merilo:

Vrsta: Cena

Opis: Oferta económica .

Kategorija merila za oddajo javnega naročila teža: Ponder (točke, točno)

Številka v merilu za oddajo: 50

Merilo:

Vrsta: Kakovost

Opis: Capacidades de inteligencia artificial en el software .

Kategorija merila za oddajo javnega naročila teža: Ponder (točke, točno)

Številka v merilu za oddajo: 15

Merilo:

Vrsta: Kakovost

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

Kategorija merila za oddajo javnega naročila teža: Ponder (točke, točno)

Številka v merilu za oddajo: 20

Merilo:

Vrsta: Kakovost

Opis: Plan de implantación.

Kategorija merila za oddajo javnega naročila teža: Ponder (točke, točno)

Številka v merilu za oddajo: 10

5.1.11. Dokumenti v zvezi z oddajo javnega naročila

Naslov dokumentov v zvezi z oddajo javnega naročila: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=SWINfUx%2FBkAeIBJRHQiPkQ%3D%3D

5.1.12. Pogoji javnega naročila

Pogoji za predložitev:

Elektronska predložitev: Obvezno

Naslov za predložitev: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=SWINfUx%2FBkAeIBJRHQiPkQ%3D%3D

Jeziki, v katerih se lahko oddajo ponudbe ali prijave za sodelovanje: španščina

Elektronski katalog: Ni dovoljeno

Rok za prejem ponudb: 03/07/2026 23:59:00 (UTC+02:00) Vzhodnoevropski čas, srednjeevropski poletni čas

Obdobje, v katerem mora ponudba ostati veljavna: 6 Meseci

Informacije o javnem odpiranju:

Datum odprtja: 06/07/2026 09:00:00 (UTC+02:00) Vzhodnoevropski čas, srednjeevropski poletni čas

Lokacija: Servicios Centrales - Fraternidad-Muprespa

Datum odprtja: 17/07/2026 09:00:00 (UTC+02:00) Vzhodnoevropski čas, srednjeevropski poletni čas

Lokacija: Servicios Centrales - Fraternidad-Muprespa

Datum odprtja: 10/07/2026 09:00:00 (UTC+02:00) Vzhodnoevropski čas, srednjeevropski poletni čas

Lokacija: Servicios Centrales - Fraternidad-Muprespa

Pogoji javnega naročila:

Izvajanje javnega naročila je treba zagotoviti v okviru programov zaščitene zaposlovanja: Ne

Pogoji, povezani z izvajanjem javnega naročila: 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..

Elektronsko izdajanje računov: Dovoljeno

Uporabljeno bo elektronsko naročanje: da

Uporabljeno bo elektronsko plačevanje: da

5.1.15. Tehnike

Okvirni sporazum:

Ni okvirnega sporazuma

Informacije o dinamičnem nabavnem sistemu:

Ni dinamičnega nabavnega sistema

5.1.16. Dodatne informacije, mediacija in revizija

Organizacija za revizijo: Gerencia de Fraternidad Muprespa - Mútua Colaboradora con la Seguridad Social nº 275 - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Informacije o rokih za revizijo: La interposición, tramitación y resolución de recurso se registrarán por lo establecido en los artículos 44 y siguientes de la LCSP.

8. Organizacije

8.1. ORG-0001

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

Registrska številka: 50314010057221

Registrska številka: G82287228

Mesto: Madrid

Poštna številka: 28014

Podregija države (NUTS): Madrid (ES300)

Država: Španija

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

E-naslov: licitaciones@fraternidad.com

Tel.: +34 913608700

Spletni naslov: <http://www.fraternidad.com>

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

Druge kontaktne točke:

Uradno ime: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Mesto: Madrid

Poštna številka: 28020

Podregija države (NUTS): Madrid (ES300)

Država: Španija

Vloge te organizacije:

Kupec

Organizacija za revizijo

Informacije o obvestilu

Identifikator/različica obvestila: 314e5008-32df-48b3-8881-5850c9ae7b9a - 01

Vrsta obrazca: Javni razpis

Vrsta obvestila: Obvestilo o koncesiji ali naročilu – standardna ureditev

Podvrsta obvestila: 16

Datum pošiljanja obvestila: 29/05/2026 12:25:10 (UTC+02:00) Vzhodnoevropski čas,
srednjeevropski poletni čas

Jeziki, v katerih je uradno dostopno to obvestilo: španščina

Številka objave obvestila: 371922-2026

Številka izdaje UL S: 103/2026

Datum objave: 01/06/2026