

Spain-Madrid: Customer-care services

OJ S 86/2022 03/05/2022

Contract notice

Services

Legal Basis:

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Agencia Española de Protección de Datos

National registration number: Q2813014D

Postal address: Jorge Juan, 6

Town: Madrid

NUTS code: ES300 Madrid

Postal code: 28001

Country: Spain

Contact person: Agencia Española de Protección de Datos

E-mail: contratacion@aepd.es

Telephone: +34 913996352

Fax: +34 914489165

Internet address(es):

Main address: <http://www.aepd.es>

Address of the buyer profile: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=VHjMJTTb73Q%3D>

I.3. Communication

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=yxMXDyGWqU4BPRBxZ4nJ%2Fg%3D%3D

Additional information can be obtained from the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted to the abovementioned address

Electronic communication requires the use of tools and devices that are not generally

available. Unrestricted and full direct access to these tools and devices is possible, free of

charge, at: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=VHjMJTTb73Q%3D>

I.4. Type of the contracting authority

Ministry or any other national or federal authority, including their regional or local subdivisions

I.5. Main activity

General public services

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement

II.1.1. Title

Servicio multicanal de atención ciudadana de la Agencia Española de Protección de Datos.
Contrato reservado a centros especiales de empleo de iniciativa social de conformidad con lo dispuesto en la disposición adicional cuarta de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.
Reference number: 23/2022

II.1.2. Main CPV code

79342320 Customer-care services

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Servicio multicanal de atención ciudadana de la Agencia Española de Protección de Datos.
Contrato reservado a centros especiales de empleo de iniciativa social de conformidad con lo dispuesto en la disposición adicional cuarta de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

II.1.5. Estimated total value

Value excluding VAT: 912 800,48 EUR

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.2. Description

II.2.3. Place of performance

NUTS code: ES300 Madrid

II.2.4. Description of the procurement

Servicio multicanal de atención ciudadana de la Agencia Española de Protección de Datos.
Contrato reservado a centros especiales de empleo de iniciativa social de conformidad con lo dispuesto en la disposición adicional cuarta de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

II.2.5. Award criteria

Criteria below

Quality criterion - Name: Sistema del control de la calidad y formación / Weighting: 25

Cost criterion - Name: Medios técnicos que permitan la gestión de las preguntas escritas de tipología frecuente mediante tecnologías ChatBot / Weighting: 8

Cost criterion - Name: Plan de Emergencia que permita la reanudación de la prestación del servicio en el plazo establecido en el punto 9 del PPT / Weighting: 8

Cost criterion - Name: Sistema de acceso directo por parte de la AEPD a los informes y estadísticas de la centralita / Weighting: 8

Cost criterion - Name: Oferta económica / Weighting: 51

II.2.6. Estimated value

Value excluding VAT: 912 800,48 EUR

II.2.7. Duration of the contract, framework agreement or dynamic purchasing system

Duration in months: 12

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

El plazo de duración del contrato será de 12 meses, a contar desde el 1 de junio de 2022, o desde el día siguiente a la formalización del contrato, en caso de que dicha formalización se realizase con posterioridad al 1 de junio de 2022.

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2.11. Information about options

Options: yes

Description of options:

Se prevé la posibilidad de acordar hasta 3 prórrogas de un máximo de doce (12) meses de duración cada una de ellas.

II.2.13. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds:
no

II.2.14. Additional information

Section III: Legal, economic, financial and technical information

III.1. Conditions for participation

III.1.1. Suitability to pursue the professional activity, including requirements relating to enrolment on professional or trade registers

List and brief description of conditions:

Capacidad de obrar

III.1.2. Economic and financial standing

List and brief description of selection criteria:

Cifra anual de negocio

Minimum level(s) of standards possibly required:

Umbral: 800000

III.1.3. Technical and professional ability

List and brief description of selection criteria:

- Trabajos realizados

Minimum level(s) of standards possibly required:

Umbral: 800000

III.1.5. Information about reserved contracts

The contract is reserved to sheltered workshops and economic operators aiming at the social and professional integration of disabled or disadvantaged persons

III.2. Conditions related to the contract

III.2.2. Contract performance conditions

Eliminar desigualdades entre el hombre y la mujer. Descripción: Uso no sexista del lenguaje y no se exhibirá a las personas como inferiores y superiores en dignidad humana en función de su sexo

Consideraciones de tipo medioambiental. Descripción: El adjudicatario deberá respetar los criterios de sostenibilidad medioambiental descritos en el apartado 17 del Anexo I del PCAP (cuadro de características)

Consideraciones de tipo social. Descripción: Garantizar la seguridad y la protección de la salud en el lugar de trabajo y el cumplimiento de los convenios colectivos sectoriales y territoriales aplicables, especialmente la necesidad de proceder puntualmente al abono de los salarios devengados por los trabajadores adscritos al servicio Cumplir el resto de condiciones establecidas en el apartado 17 del Anexo I del PCAP

Section IV: Procedure

IV.1. Description

IV.1.1. Type of procedure

Open procedure

IV.1.3. Information about a framework agreement or a dynamic purchasing system

IV.1.8. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: no

IV.2. Administrative information

IV.2.2. Time limit for receipt of tenders or requests to participate

Date: 30/05/2022 Local time: 23:59

IV.2.3. Estimated date of dispatch of invitations to tender or to participate to selected candidates

IV.2.4. Languages in which tenders or requests to participate may be submitted

Spanish

IV.2.7. Conditions for opening of tenders

Date: 20/06/2022 Local time: 10:00

Place:

Telemática

Datos de Dirección:

Calle: Jorge Juan, 6

CP: 28001

Población: Madrid

País: España

Information about authorised persons and opening procedure: Descripción:

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: no

VI.2. Information about electronic workflows

Electronic invoicing will be accepted

Electronic payment will be used

VI.3. Additional information

VI.4. Procedures for review

VI.4.1.

Review body

Official name: Agencia Española de Protección de Datos

Postal address: Jorge Juan, 6

Town: Madrid

Postal code: 28001

Country: Spain

E-mail: contratacion@aedp.es

VI.5. Date of dispatch of this notice

28/04/2022