

Spain-Madrid: Customer-care services
OJ S 90/2021 10/05/2021
Contract notice – utilities
Services

Legal Basis:

Directive 2014/25/EU

Section I: Contracting entity

I.1. Name and addresses

Official name: Canal de Isabel II, S. A.
National registration number: A86488087
Postal address: C/ Santa Engracia, 125
Town: Madrid
NUTS code: ES30 Comunidad de Madrid
Postal code: 28003
Country: Spain
Contact person: Subdirección de Contratación
E-mail: consultas_contratacion@canal.madrid
Telephone: +34 915451000
Internet address(es):
Main address: <http://www.canaldeisabelsegunda.es>

I.3. Communication

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: www.madrid.org
Additional information can be obtained from the abovementioned address
Tenders or requests to participate must be submitted electronically via: <https://licitaciones.canaldeisabelsegunda.es>

I.6. Main activity

Water

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement

II.1.1. Title

Contrato por procedimiento abierto para los servicios de atención al cliente y usuarios de Canal de Isabel II, S. A.
Reference number: 154/2020

II.1.2. Main CPV code

79342320 Customer-care services

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Servicios de atención al cliente y usuarios de Canal de Isabel II, S. A.

II.1.5. Estimated total value

Value excluding VAT: 21 505 446,80 EUR

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: yes

Tenders may be submitted for all lots

Maximum number of lots that may be awarded to one tenderer: 1The contracting authority reserves the right to award contracts combining the following lots or groups of lots:

Los licitadores podrán resultar adjudicatarios de un número de lotes conforme a lo establecido en el apartado 1.B «Número máximo de lotes de los que el empresario puede resultar adjudicatario» del anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

II.2. Description

II.2.1. Title

Servicios de contact center

Lot No: 1

II.2.2. Additional CPV code(s)

79342320 Customer-care services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: ES3 Comunidad de Madrid

II.2.4. Description of the procurement

Servicios de contact center.

II.2.5. Award criteria

Price is not the only award criterion and all criteria are stated only in the procurement documents

II.2.6. Estimated value

Value excluding VAT: 10 752 723,40 EUR

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

Duration in months: 29

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

Canal de Isabel II, S. A. se reserva el derecho a prorrogar el contrato hasta un máximo de dos (2) veces mediante dos prórrogas de un (1) año como máximo cada una, siendo el plazo de duración total del contrato, eventuales prórrogas incluidas, de cincuenta y tres (53) meses.

Canal de Isabel II, S. A.

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2.11. Information about options

Options: no

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

El importe máximo de licitación para la duración inicial del contrato de veintinueve meses para el lote 1 asciende a 5 444 416,91 EUR, IVA excluido.

II.2. Description

II.2.1. Title

Servicios de contact center

Lot No: 2

II.2.2. Additional CPV code(s)

79342320 Customer-care services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: ES3 Comunidad de Madrid

II.2.4. Description of the procurement

Servicios de contact center

II.2.5. Award criteria

Price is not the only award criterion and all criteria are stated only in the procurement documents

II.2.6. Estimated value

Value excluding VAT: 10 752 723,40 EUR

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

Duration in months: 29

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

Canal de Isabel II, S. A. se reserva el derecho a prorrogar el contrato hasta un máximo de dos (2) veces mediante dos prórrogas de un (1) año como máximo cada una, siendo el plazo de duración total del contrato, eventuales prórrogas incluidas, de cincuenta y tres (53) meses.

Canal de Isabel II, S. A.

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2.11. Information about options

Options: no

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

El importe máximo de licitación para la duración inicial del contrato de veintinueve meses para el lote 2 asciende a 5 444 416,91 EUR, IVA excluido.

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:

Las empresas deberán cumplir los requisitos establecidos en las cláusulas 5 y 11 del capítulo II del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

III.1.2. Economic and financial standing

Selection criteria as stated in the procurement documents

III.1.3. Technical and professional ability

Selection criteria as stated in the procurement documents

III.1.6. Deposits and guarantees required

- provisional: 3 % del importe del presupuesto base de licitación, sin IVA, del lote correspondiente establecido en el apartado 3 del anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares,
- definitiva: 5 % del importe de adjudicación del lote correspondiente.

III.1.7. Main financing conditions and payment arrangements and/or reference to the relevant provisions governing them

En la forma prevista en la cláusula 3 del capítulo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

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: 11/06/2021 Local time: 14:00

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: 09/07/2021 Local time: 09:30

Place:

El acto público de apertura de proposiciones relativas a los criterios cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas se celebrará a través de la plataforma electrónica de Canal difundándose en directo a través de videollamada mediante enlace que será publicado en (www.madrid.org).

Section VI: Complementary information

VI.1.

Information about recurrence

This is a recurrent procurement: no

VI.3. Additional information

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Tribunal Administrativo de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid

Postal address: Plaza Chamberí, 8, 5.ª planta

Town: Madrid

Postal code: 28010

Country: Spain

Telephone: +34 917206346/5

Fax: +34 917206347

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:

Quince días hábiles de conformidad con lo dispuesto en el artículo 119 y siguientes del libro primero del Real Decreto Ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales que recoge la transposición de la Directiva 2014/25/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26.2.2014, relativa a la contratación por entidades que operan en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales, y la Directiva 2014/23/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26.2.2014, relativa a la adjudicación de contratos de concesión.

VI.4.4. Service from which information about the review procedure may be obtained

Official name: Canal de Isabel II, S. A.

Postal address: C/ Santa Engracia, 125

Town: Madrid

Postal code: 28003

Country: Spain

Telephone: +34 915451000

VI.5. Date of dispatch of this notice

05/05/2021