

Spain-Lanzarote: Customer-care services
OJ S 96/2023 19/05/2023
Contract award notice
Services

Legal Basis:

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: AENA, SME, S.A.

National registration number: A86212420

Town: Lanzarote

NUTS code: ES708 Lanzarote

Country: Spain

E-mail: ace-contratacion@aena.es

Internet address(es):

Main address: www.aena.es

I.4. Type of the contracting authority

Body governed by public law

I.5. Main activity

Other activity: FACILITAR TRANSPORTE AEROPORTUARIO

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement

II.1.1. Title

SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO Y SALA DE AUTORIDADES A DEMANDA. -

AEROPUERTO DE LANZAROTE

Reference number: ACE 019/23

II.1.2. Main CPV code

79342320 Customer-care services

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

El presente expediente tiene por objeto el establecimiento de las especificaciones por las que se registrará el

SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO Y SALA DE AUTORIDADES A DEMANDA. -

AEROPUERTO DE

LANZAROTE, mediante un doble objetivo.

Poner de manifiesto las directrices por las que se ha de regir la relación entre Aena, S.M.E., S. A. y la

Empresa Adjudicataria del Servicio, en sus aspectos técnicos.

Establecer la normativa general del servicio a realizar, señalando los niveles mínimos de calidad y aceptación del servicio realizado.

La determinación exacta de los medios a emplear para la realización del presente servicio son potestad de la empresa adjudicataria, pero, en cualquier caso, deben ser suficientes para garantizar los mínimos exigidos de calidad

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.1.7. Total value of the procurement

Value excluding VAT: 80 419,30 EUR

II.2. Description

II.2.3. Place of performance

NUTS code: ES708 Lanzarote

II.2.4. Description of the procurement

El servicio de información al Público debe tener como objeto, conseguir la máxima satisfacción del cliente, tanto por la solución ofrecida a su consulta como el trato recibido. En este sentido, el servicio no se reduce a la información, sino que es de atención al cliente. Las actividades objeto del servicio de información al público, serán todas aquellas relacionadas con el objeto de este expediente

II.2.5. Award criteria

Price

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

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.2.1. Previous publication concerning this procedure

Notice number in the OJ S: [2023/S 047-138917](#)

IV.2.8. Information about termination of dynamic purchasing system

IV.2.9. Information about termination of call for competition in the form of a prior information notice

Section V: Award of contract

Contract No: ACE 019/23

Title:

SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO Y SALA DE AUTORIDADES A DEMANDA. -
AEROPUERTO DE LANZAROTE

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract

V.2.1. Date of conclusion of the contract

12/05/2023

V.2.2. Information about tenders

Number of tenders received: 1

The contract has been awarded to a group of economic operators: no

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: MITIE FACILITIES SERVICES, S.A.

National registration number: A28506038

Town: Madrid

NUTS code: ES30 Comunidad de Madrid

Country: Spain

The contractor is an SME: no

V.2.4. Information on value of the contract/lot

Initial estimated total value of the contract/lot: 270 000,00 EUR

Total value of the contract/lot: 80 419,30 EUR

V.2.5. Information about subcontracting

Section VI: Complementary information

VI.3. Additional information

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Postal address: Calle Panamá, N°1

Town: Madrid

Postal code: 28036

Country: Spain

VI.5.

Date of dispatch of this notice

15/05/2023