

Spain-Madrid: Customer-care services**OJ S 146/2017 02/08/2017****Contract award notice****Services****Legal Basis:**

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Entidad Pública Empresarial, Red.es

Postal address: Plaza Manuel Gómez Moreno, s/n, Edificio Bronce

Town: Madrid

NUTS code: ES300 Madrid

Postal code: 28020

Country: Spain

Contact person: Director de la Entidad Pública, Red.es

E-mail: publicaciones@red.es

Telephone: +34 912127620

Fax: +34 912016371

Internet address(es):Main address: www.red.es**I.4. Type of the contracting authority**

Other type: entidad pública empresarial

I.5. Main activity

Other activity: fomento del empleo, el ahorro y la eficiencia en las administraciones públicas

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement**II.1.1. Title**

Servicio de atención, gestión y evolución de dominios «.es».

Reference number: 109/16-DM

II.1.2. Main CPV code

79342320 Customer-care services

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

El objeto del contrato consiste en la prestación de un servicio de atención a usuarios ciudadanos/empresas (Usuarios Finales) y Agentes Registradores (canal de distribución) de Dominios «.es» para la resolución de eventos tipo consultas e incidencias, vía teléfono o mail, la correcta gestión y supervisión de los mismos, así como la mejora continua del servicio.

II.1.6.

Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.1.7. Total value of the procurement

Value excluding VAT: 2 038 506,00 EUR

II.2. Description

II.2.2. Additional CPV code(s)

64200000 Telecommunications services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: ES España

II.2.4. Description of the procurement

El objeto del Contrato consiste en la prestación de un servicio de atención a usuarios ciudadanos/empresas (Usuarios Finales) y Agentes Registradores (canal de distribución) de Dominios «.es» para la resolución de eventos tipo consultas e incidencias, vía teléfono o mail, la correcta gestión y supervisión de los mismos, así como la mejora continua del servicio.

II.2.5. Award criteria

Quality criterion - Name: Criterios cuya valoración depende de un juicio de valor / Weighting: 49 %

Price - Weighting: 51 %

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 Contrato podrá ser prorrogado a instancias de Red.es por tres periodos sucesivos de doce meses cada uno hasta un máximo de setenta y dos (72) meses.

El presupuesto máximo del Contrato incluidas las eventuales prórrogas asciende a cuatro millones setenta y siete mil doce (4 077 012 EUR). Impuestos Indirectos Aplicables.

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: [2016/S 252-465270](#)

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: 1

Title:

Servicio de atención, gestión y evolución de dominios «.es»

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract

V.2.1. Date of conclusion of the contract

20/07/2017

V.2.2. Information about tenders

Number of tenders received: 4

Number of tenders received by electronic means: 1

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

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: UTE Everis BPO, S.L.U. — Teyamé 360, S.L.

Postal address: calle Manoteras, número 52

Town: Madrid

NUTS code: ES España

Postal code: 28050

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: 2 038 506,00 EUR

Total value of the contract/lot: 1 317 384,00 EUR

V.2.5. Information about subcontracting

The contract is likely to be subcontracted

Section VI: Complementary information

VI.3. Additional information

El plazo de duración del contrato será de treinta y seis meses (36) meses.

El contrato podrá ser prorrogado a instancias de Red.es por tres periodos sucesivos de doce meses cada uno hasta un máximo de setenta y dos (72) meses. La prórroga será obligatoria para el adjudicatario.

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales

Town: Madrid

Country: Spain

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:

Lo que establezca la Ley.

VI.5. Date of dispatch of this notice

28/07/2017