

Spain-Madrid: Customer-care services

OJ S 159/2022 19/08/2022

Contract award 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.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.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.1.7. Total value of the procurement

Value excluding VAT: 150 899,57 EUR

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

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.2.11. 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 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: [2022/S 086-233388](#)

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: 023/2022

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.

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract

V.2.1. Date of conclusion of the contract

16/08/2022

V.2.2. Information about tenders

Number of tenders received: 1

Number of tenders received from SMEs: 0

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: ILUNION CEE CONTACT CENTER, S.A.U

National registration number: A79331690

Postal address: Julián Camarillo, 45

Town: Madrid

NUTS code: ES España

Postal code: 28037

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: 190 166,77 EUR

Total value of the contract/lot: 150 899,57 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: 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

16/08/2022