

Spain-Madrid: Business services: law, marketing, consulting, recruitment, printing and security
OJ S 245/2023 20/12/2023
Contract notice – utilities
Services

Legal Basis:

Directive 2014/25/EU

Section I: Contracting entity

I.1. Name and addresses

Official name: AENA S.M.E, S.A.

Town: MADRID

NUTS code: ES España

Country: Spain

E-mail: opciontracionmad@aena.es

Internet address(es):

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

I.3. Communication

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: <http://www.aena.es>

Additional information can be obtained from the abovementioned address

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

I.6. Main activity

Airport-related activities

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement

II.1.1. Title

SERVICIO PARA LA GESTION DE RECLAMACIONES, REALIZACIÓN DE ENCUESTAS ASQ, ANALISIS DE INFORMACIÓN Y PROPUESTA ACCIONES DE MEJORA

Reference number: MAD-263/2023

II.1.2. Main CPV code

79000000 Business services: law, marketing, consulting, recruitment, printing and security - MA10

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Gestión de las reclamaciones quejas, sugerencias, consultas y felicitaciones de pasajeros y usuarios,

Gestión y análisis de las comunicaciones recibidas a través de redes sociales

Gestión de reclamaciones de empresas o compañías contra Aena y de Aena contra terceros.

Seguimiento de otras fuentes de información que recojan la satisfacción del cliente en el

Aeropuerto (“Happy or Not”)

Realización de encuestas comprendidas en el Estudio ACI-ASQ y otras encuestas a usuarios.

Análisis global de las fuentes de información, propuesta y seguimiento de acciones de mejora.

II.1.5. Estimated total value

Value excluding VAT: 497 350,92 EUR

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.2. Description

II.2.2. Additional CPV code(s)

79000000 Business services: law, marketing, consulting, recruitment, printing and security - MA10

II.2.3. Place of performance

NUTS code: ES España

Main site or place of performance: AEROPUERTO ADOLFO SUÁREZ MADRID-BARAJAS

II.2.4. Description of the procurement

Gestión de las reclamaciones quejas, sugerencias, consultas y felicitaciones de pasajeros y usuarios,

Gestión y análisis de las comunicaciones recibidas a través de redes sociales

Gestión de reclamaciones de empresas o compañías contra Aena y de Aena contra terceros.

Seguimiento de otras fuentes de información que recojan la satisfacción del cliente en el Aeropuerto (“Happy or Not”)

Realización de encuestas comprendidas en el Estudio ACI-ASQ y otras encuestas a usuarios.

Análisis global de las fuentes de información, propuesta y seguimiento de acciones de mejora.

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: 248 675,46 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:

1 PRORROGA ANUAL

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: yes

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

Date: 18/01/2024 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: 18/01/2024 Local time: 23:59

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: AENA S.M.E., S.A.

Postal address: AVENIDA DE LA HISPANIDAD

Town: MADRID

Postal code: 28042

Country: Spain

VI.5. Date of dispatch of this notice

15/12/2023