

España-Madrid: Investigación mercadotécnica y económica; sondeos y estadísticas

OJ S 66/2023 03/04/2023

Anuncio de adjudicación de contrato – sectores especiales

Servicios

Base jurídica:

Directiva 2014/25/UE

Apartado I: Entidad adjudicadora

I.1. Nombre y direcciones

Nombre oficial: CANAL DE ISABEL II, S.A,M.P

Número de identificación fiscal: A86488087

Dirección postal: C/ SANTA ENGRACIA,125

Localidad: MADRID

Código NUTS: ES30 Comunidad de Madrid

Código postal: 28003

País: España

Persona de contacto: SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN

Correo electrónico: consultas_contratacion@canal.madrid

Teléfono: +34 915451000

Direcciones de internet:

Dirección principal: <http://www.canaldeisabelsegunda.es>

I.6. Principal actividad

Agua

Apartado II: Objeto

II.1. Ámbito de la contratación

II.1.1. Denominación

SERVICIOS DEL NUEVO SISTEMA DE MEDICIÓN DE VOZ DEL CLIENTE EN CANAL DE ISABEL II, S.A.

Número de referencia: 51/2021

II.1.2. Código CPV principal

79300000 Investigación mercadotécnica y económica; sondeos y estadísticas

II.1.3. Tipo de contrato

Servicios

II.1.4. Breve descripción

SERVICIOS DEL NUEVO SISTEMA DE MEDICIÓN TRANSACCIONAL DE VOZ DEL CLIENTE EN CANAL DE ISABEL II, S.A.

II.1.6. Información relativa a los lotes

El contrato está dividido en lotes: sí

II.1.7. Valor total de la contratación

Valor IVA excluido: 2 544 537,95 EUR

II.2. Descripción

II.2.1. Denominación

MEDICIÓN TRANSACCIONAL: implementación de una herramienta de Voz del Cliente en la nube que mida la experiencia en las distintas interacciones.

Lote nº: 1

II.2.2. Código(s) CPV adicional(es)

79300000 Investigación mercadotécnica y económica; sondeos y estadísticas

II.2.3. Lugar de ejecución

Código NUTS: ES30 Comunidad de Madrid

II.2.4. Descripción del contrato

SERVICIOS DEL NUEVO SISTEMA DE MEDICIÓN DE VOZ DEL CLIENTE EN CANAL DE ISABEL II, S.A.

II.2.5. Criterios de adjudicación

Criterio de calidad - Nombre: Criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas / Ponderación: 51

Criterio relativo al coste - Nombre: Valoración económica / Ponderación: 49

II.2.11. Información sobre las opciones

Opciones: no

II.2.13. Información sobre fondos de la Unión Europea

El contrato se refiere a un proyecto o programa financiado con fondos de la Unión Europea: no

II.2.14. Información adicional

II.2. Descripción

II.2.1. Denominación

MEDICIÓN RELACIONAL Y ESTUDIOS EN PROFUNDIDAD: realización de las mediciones relacionales periódicas, así como los distintos estudios en profundidad, tanto en continuo como puntuales.

Lote nº: 2

II.2.2. Código(s) CPV adicional(es)

79300000 Investigación mercadotécnica y económica; sondeos y estadísticas

II.2.3. Lugar de ejecución

Código NUTS: ES30 Comunidad de Madrid

II.2.4. Descripción del contrato

SERVICIOS DEL NUEVO SISTEMA DE MEDICIÓN DE VOZ DEL CLIENTE EN CANAL DE ISABEL II, S.A.

II.2.5. Criterios de adjudicación

Criterio de calidad - Nombre: Criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas / Ponderación: 51

Criterio relativo al coste - Nombre: Valoración económica / Ponderación: 49

II.2.11. Información sobre las opciones

Opciones: no

II.2.13. Información sobre fondos de la Unión Europea

El contrato se refiere a un proyecto o programa financiado con fondos de la Unión Europea: no

II.2.14. Información adicional

Apartado IV: Procedimiento

IV.1. Descripción

IV.1.1. Tipo de procedimiento

Procedimiento abierto

IV.1.3. Información sobre un acuerdo marco o un sistema dinámico de adquisición

IV.1.8. Información acerca del Acuerdo sobre Contratación Pública

El contrato está cubierto por el Acuerdo sobre Contratación Pública: sí

IV.2. Información administrativa

IV.2.1. Publicación anterior referente al presente procedimiento

Número de anuncio en el DO S: [2022/S 066-175686](#)

IV.2.8. Información sobre la terminación del sistema dinámico de adquisición

IV.2.9. Información sobre la anulación de la convocatoria de licitación en forma de anuncio periódico indicativo

Apartado V: Adjudicación de contrato

Contrato nº: 51/2021

Lote nº: 1

Denominación:

implementación de una herramienta de Voz del Cliente en la nube que mida la experiencia en las distintas interacciones

Se adjudica un contrato/lote: sí

V.2. Adjudicación de contrato

V.2.1. Fecha de celebración del contrato

21/02/2023

V.2.2. Información sobre las ofertas

Número de ofertas recibidas: 5

Número de ofertas recibidas de PYME: 0

Número de ofertas recibidas por medios electrónicos: 5

El contrato ha sido adjudicado a un grupo de operadores económicos: no

V.2.3. Nombre y dirección del contratista

Nombre oficial: TELECYL, S.A.

Número de identificación fiscal: A47310941

Localidad: Madrid

Código NUTS: ES30 Comunidad de Madrid

País: España

El contratista es una PYME: no

V.2.4. Información sobre el valor del contrato/lote

Valor total inicial estimado del contrato/lote: 1 368 894,95 EUR

Valor total del contrato/lote: 1 040 380,48 EUR

V.2.5. Información sobre la subcontratación

V.2.6. Precio pagado por las compras de ocasión

Apartado V: Adjudicación de contrato

Contrato nº: 51/2021

Lote nº: 2

Denominación:

MEDICIÓN RELACIONAL Y ESTUDIOS EN PROFUNDIDAD: realización de las mediciones relacionales periódicas, así como los distintos estudios en profundidad, tanto en continuo como puntuales.

Se adjudica un contrato/lote: sí

V.2. Adjudicación de contrato

V.2.1. Fecha de celebración del contrato

21/02/2023

V.2.2. Información sobre las ofertas

Número de ofertas recibidas: 6

Número de ofertas recibidas de PYME: 0

Número de ofertas recibidas por medios electrónicos: 6

El contrato ha sido adjudicado a un grupo de operadores económicos: no

V.2.3. Nombre y dirección del contratista

Nombre oficial: TELECYL, S.A.

Número de identificación fiscal: A47310941

Localidad: Madrid

Código NUTS: ES30 Comunidad de Madrid

País: España

El contratista es una PYME: no

V.2.4. Información sobre el valor del contrato/lote

Valor total inicial estimado del contrato/lote: 1 175 643,00 EUR

Valor total del contrato/lote: 867 165,00 EUR

V.2.5. Información sobre la subcontratación

V.2.6. Precio pagado por las compras de ocasión

Apartado VI: Información complementaria

VI.3. Información adicional

VI.4. Procedimientos de recurso

VI.4.1. Órgano competente para los procedimientos de recurso

Nombre oficial: Tribunal Administrativo de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid

Dirección postal: Plaza Chamberí,8,5ª planta

Localidad: Madrid

Código postal: 28010

País: España

Teléfono: +34 917206346/5

Fax: +34 917206347

VI.4.3. Procedimiento de recurso

Información precisa sobre el plazo o los plazos de recurso:

15 días hábiles de conformidad con lo dispuesto en los artículos 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 tributario y de litigios fiscales que recoge la transposición de la Directiva 2014/25/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, relativa a la contratación por entidades que operan en el sector del agua, la energía, los transportes y los servicios postales, y la directiva 2014/23/UE, del Parlamento Europeo y del consejo, de 26 de febrero de

2014, relativa a la adjudicación de contratos de concesión.

VI.4.4. Servicio del cual se puede obtener información sobre el procedimiento de recurso

Nombre oficial: CANAL DE ISABEL II,S.A,M.P

Dirección postal: C/Santa Engracia,125

Localidad: MADRID

Código postal: 28003

País: España

Teléfono: +34 915451000

VI.5. Fecha de envío del presente anuncio

29/03/2023