

## V. Anuncios

### A. Contratación del Sector Público

#### AGENCIA ESPAÑOLA DE PROTECCIÓN DE DATOS

**25522** *Anuncio de formalización de contratos de: Agencia Española de Protección de Datos. Objeto: 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. Expediente: 23/2022.*

1. Poder adjudicador:

- 1.1) Nombre: Agencia Española de Protección de Datos.
- 1.2) Número de identificación fiscal: Q2813014D.
- 1.3) Dirección: Jorge Juan, 6.
- 1.4) Localidad: Madrid.
- 1.5) Provincia: Madrid.
- 1.6) Código postal: 28001.
- 1.7) País: España.
- 1.8) Código NUTS: ES300.
- 1.9) Teléfono: 913996352.
- 1.10) Fax: 914489165.
- 1.11) Correo electrónico: [contratacion@aepd.es](mailto:contratacion@aepd.es)
- 1.12) Dirección principal: <http://www.aepd.es>
- 1.13) Dirección del perfil de comprador: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=VHjMJTTb73Q%3D>

2. Tipo de poder adjudicador y principal actividad ejercida:

- 2.1) Tipo: Administración General del Estado.
- 2.2) Actividad principal ejercida: Servicios de Carácter General.

4. Códigos CPV: 79342320 (Servicios de atención al cliente).

5. Lugar principal de prestación de los servicios: ES300.

6. Descripción de la licitación: 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.

7. Tipo de procedimiento de adjudicación: Abierto.

9. Criterios de adjudicación:

- 9.1) Medios técnicos que permitan la gestión de las preguntas escritas de tipología frecuente mediante tecnologías ChatBot (Ponderación: 8%).
- 9.2) Oferta económica (Ponderación: 51%).
- 9.3) Plan de Emergencia que permita la reanudación de la prestación del servicio en el plazo establecido en el punto 9 del PPT (Ponderación: 8%).
- 9.4) Sistema de acceso directo por parte de la AEPD a los informes y estadísticas de la centralita (Ponderación: 8%).
- 9.5) Sistema del control de la calidad y formación (Ponderación: 25%).

10. Fecha de adjudicación: 21 de julio de 2022.

**11. Ofertas recibidas:**

- 11.1) Número de ofertas recibidas: 1.
- 11.2) Número de ofertas recibidas de PYMEs: 0.
- 11.5) Número de ofertas recibidas por vía electrónica: 1.

**12. Adjudicatarios:**

- 12.1) Nombre: ILUNION CEE CONTACT CENTER, S.A.U.
- 12.2) Número de identificación fiscal: A79331690.
- 12.3) Dirección: Julián Camarillo, 45.
- 12.4) Localidad: Madrid.
- 12.6) Código postal: 28037.
- 12.7) País: España.

**13. Valor de las ofertas:**

- 13.1) Valor de la oferta seleccionada: 150.899,57 euros.
- 13.2) Valor de la oferta de mayor coste: 150.899,57 euros.
- 13.3) Valor de la oferta de menor coste: 150.899,57 euros.

**16. Procedimientos de recurso:**

- 16.1) Órgano competente para los procedimientos de recurso:
  - 16.1.1) Nombre: Agencia Española de Protección de Datos.
  - 16.1.2) Dirección: Jorge Juan, 6.
  - 16.1.3) Localidad: Madrid.
  - 16.1.5) Código postal: 28001.
  - 16.1.6) País: España.
  - 16.1.9) Correo electrónico: contratacion@aepd.es

**17. Publicación anterior referente al presente procedimiento:**

- 17.1) ID: 2022-683968. Envío de Anuncio de Licitación al DOUE (28 de abril de 2022).
- 17.2) ID: 2022/S 086-233388. Anuncio de Licitación publicado en DOUE (3 de mayo de 2022).
- 17.3) ID: 2022-683968. Anuncio de Licitación publicado en BOE (13 de junio de 2022).
- 17.4) ID: 2022-075107. Envío de Anuncio de Formalización al DOUE (16 de agosto de 2022).

**18. Fecha de envío del anuncio: 16 de agosto de 2022.**

Madrid, 16 de agosto de 2022.- Secretaria General de la Agencia Española de Protección de Datos, MONICA BANDO MUNUGARREN.

ID: A220033126-1