

---

**CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y APOYO ADMINISTRATIVO, Y DEL SERVICIO DE RESOLUCIÓN DE CONSULTAS ESCRITAS**

Expediente 20/08050

**REUNIDOS**

POR UNA PARTE, en adelante Banco de España, D. Alejandro Álvarez, en calidad de director general de Servicios, actuando por el cargo que ostenta, en nombre y representación del Banco de España, en cuanto entidad de derecho público, con domicilio en Madrid, calle Alcalá, n.º 48, y N.I.F. Q2802472G.

Y, DE OTRA PARTE, en adelante el Contratista, D.ª Cristina Rodríguez de la Llana, en calidad de administradora solidaria, actuando en nombre y representación de la compañía mercantil Indra BPO Servicios, S.L.U., con domicilio social en Alcobendas (Madrid), Avenida de Bruselas, n.º 35, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid y N.I.F. B60096435, en virtud de testimonio notarial de legitimación de firma de la certificación del acta de consignación de decisiones del socio único de la sociedad Indra BPO, S.L.U., otorgada ante el Notario de Madrid, D. Gerardo Von Wichmann Rovira, el día 5 de junio de 2019, y debidamente inscrita en el Registro Mercantil de Madrid.

Ambas partes se reconocen competencia y capacidad para formalizar el presente contrato, declarando expresamente el Contratista en este acto, que no está incurso en ninguna de las prohibiciones de contratar previstas en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, que impida la formalización del presente contrato; y a tal efecto,

**EXPONEN**

Que, en el procedimiento abierto, oportunamente convocado, para la contratación de la prestación del servicio de resolución de consultas escritas., el Órgano de Contratación acordó la adjudicación del lote 2, que corresponde a Indra BPO Servicios, S.L.U., al Contratista.

De acuerdo con ello, ambas partes acuerdan la celebración del presente contrato basándose en las siguientes

**CLÁUSULAS**

**PRIMERA. Objeto.**

El objeto del presente contrato es la prestación, por parte del Contratista al Banco de España, del servicio de resolución de consultas escritas.

Todo ello de acuerdo con las especificaciones contenidas en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

**SEGUNDA. Precio.**

Como contraprestación, el Contratista percibirá la cantidad de 495.605,56 euros, que más el 21% de IVA vigente asciende a 599.682,73 euros.

En caso de que el contrato fuera prorrogado, el precio será ajustado proporcionalmente en función de la duración de la prórroga.

### **TERCERA. Duración**

El contrato tendrá vigencia desde el día 16 de diciembre de 2021, con una duración inicial de dos años, renovable expresamente por periodos mínimos de un año, si bien se podrán acordar prórrogas por plazos superiores múltiplos del año.

La prórroga se acordará por el órgano de contratación y será obligatoria para el contratista, siempre que su preaviso se produzca al menos con dos meses de antelación a la finalización del plazo de duración del contrato. La duración total del contrato, incluidas sus posibles prórrogas, no podrá exceder de cinco años.

La expiración del plazo pactado o el de cualquiera de sus prórrogas determinará la extinción del contrato. No obstante, cuando al vencimiento del contrato no se hubiera formalizado el nuevo contrato que garantice la continuidad de la prestación a realizar por el contratista, el órgano de contratación podrá prorrogar el contrato, sin necesidad de preaviso, hasta que comience la ejecución del nuevo contrato, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 29.4 de la LCSP.

Todo ello sin perjuicio de la resolución del contrato a la que se refiere la cláusula "Resolución y extinción" del Pliego de Cláusulas Particulares.

### **CUARTA. Facturación y forma de pago.**

El Contratista facturará al Banco de España de la siguiente forma:

- Fase de asimilación: tendrá una duración de una semana, prevista por el Contratista en su oferta. Durante esta fase la remuneración será del 50% de la remuneración que correspondiera a la fase de pleno funcionamiento para ese mismo periodo de tiempo.
- Fase de pleno funcionamiento: tendrá una duración de 23 meses y 3 semanas. Durante esta fase la remuneración mensual será el 90% del importe indicado en su oferta económica, dividido en 24 mensualidades. Debido a la existencia de una fase de asimilación, la primera factura de la fase de pleno funcionamiento será inferior al mes, y su remuneración será proporcional a la duración de dicho período.

El 10% restante se devengará como "importe de calidad del servicio" y se facturará como parte variable del coste del servicio al final de cada anualidad, sujeto a los indicadores del Acuerdo de Nivel de Servicio.

Las facturas serán abonadas no más tarde de los 30 días a contar desde la fecha de su recepción de conformidad en el Banco de España, mediante transferencia bancaria a favor del Contratista.

### **QUINTA. Clausulado y orden de prelación.**

El Contratista se obliga formalmente a llevar a cabo los trabajos objeto del presente contrato, aportando su organización y medios, todo ello conforme a los siguientes documentos que quedan adjuntos al presente contrato, constituyendo parte integrante del mismo:

- 1 El Pliego de Cláusulas Particulares.
- 2 El Pliego de Prescripciones Técnicas.
- 3 La documentación para valorar los criterios en cifras o porcentajes (fórmulas) presentada con fecha 7 de abril de 2021.
- 4 La documentación para valorar los criterios no valorables en cifras o porcentajes (juicios de valor) presentada con fecha 7 de abril de 2021.

En el supuesto de que exista alguna contradicción entre lo establecido en los documentos enumerados, se estará a lo que prevea el documento que resulte de aplicación preferente de acuerdo con la prioridad de los mismos que resulta del orden establecido en la relación anterior.

En caso de contradicción entre el documento contractual y los referidos anexos, se estará a lo que resulte del primero.

#### **SEXTA. Notificaciones.**

Las partes designan expresamente los siguientes medios para practicar y recibir notificaciones y comunicaciones:

- Por el Banco de España, para practicar notificaciones y comunicaciones, el Servicio de Comunicaciones y Notificaciones Electrónicas del Banco de España integrado con la plataforma de la Administración General del Estado, Notific@, y dichas notificaciones estarán puestas a disposición en la Carpeta Ciudadana, accesible desde la Sede del Punto de Acceso General de la Administración General del Estado (PAGe).
- Por el Contratista, para remitir comunicaciones, el Registro Electrónico en la Sede Electrónica u Oficina Virtual del Banco de España.

En el caso que, por alguna razón de fuerza mayor no se pudiesen utilizar los medios anteriores o si concurren algunas de las excepciones legalmente previstas, se empleará el correo postal certificado en las direcciones indicadas en el encabezamiento. El Contratista se obliga a comunicar al Banco de España cualquier variación de datos que le afecten en el plazo máximo de 48 horas. Se considerarán como entregadas las comunicaciones que se hayan remitido a la última dirección del contratista que conste en los Registros internos del Banco de España.

---

Y para que conste y en garantía de su más estricto cumplimiento, ambas partes firman el presente contrato.

Por el Banco de España,

[F] ALEJANDRO  
ALVAREZ  
RODRIGUEZ

Firmado digitalmente  
por [F] ALEJANDRO  
ALVAREZ RODRIGUEZ  
Fecha: 2021.11.30  
19:44:41 +01'00'

Fdo.:

Por el Contratista,

Firmado por [REDACTED] CRISTINA  
RODRÍGUEZ (R: B60096435) el día  
25/11/2021 con un certificado  
emitido por AC Representación

Fdo.: