



Documento de Pliegos

Número de Expediente **21/08373**

Publicado en la Plataforma de Contratación del Sector Público el 06-05-2022 a las 11:15 horas.



Servicio de atención telefónica y telemática, así como de soporte administrativo dentro del ámbito de la atención a usuarios de la Central de Información de Riesgos del Banco de España.

Contrato Sujeto a regulación armonizada Si

→ Directiva de aplicación Directiva 2014/24/EU - sobre Contratación Pública

→ Valor estimado del contrato 2.600.000 EUR.

→ Tipo de Contrato Servicios

→ Importe 1.258.400 EUR.

→ Subtipo Otros servicios

→ Importe (sin impuestos) 1.040.000 EUR.

→ Plazo de Ejecución

→ 2 Año(s)

→ Clasificación CPV

→ 79512000 - Centro de llamadas.

→ 79411000 - Servicios generales de consultoría en gestión.

→ [Pliego Prescripciones Técnicas](#)

→ [Pliego Cláusulas Administrativas](#)

Proceso de Licitación

→ Procedimiento Abierto

→ Tramitación Ordinaria

→ Presentación de la oferta Electrónica

→ Sistema de Contratación No aplica

→ Detalle de la Licitación:

https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=QuqpVwWARCpyYnTkQN0%2FZA%3D%3D

Entidad Adjudicadora

→ **Banco de España**

→ Tipo de Administración Otras Entidades del Sector Público

→ Actividad Principal 21 - Otras Actuaciones de Carácter Económico

→ Tipo de Entidad Adjudicadora Órgano de Contratación

→ Sitio Web <http://www.bde.es>

→ Perfil del Contratante

<https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=AAOeCRmvUWmXQV0WE 7IYPw%3D%3D>

Dirección Postal

Contacto

→ Alcalá, 48

→ Correo Electrónico contratacion@bde.es

→ (28014) Madrid España

→ ES300

Proveedor de Pliegos

Proveedor de Información adicional

→ Banco de España

Dirección Postal

→ Alcalá, 48
→ (28014) Madrid España

Recepción de Ofertas

→ Banco de España

Dirección Postal

→ Alcalá, 48
→ (28014) Madrid España

Plazo de Presentación de Oferta

→ Hasta el 06/06/2022 a las 14:00
→ Observaciones: Presentación a través de la plataforma de licitación electrónica: <https://bde.licitacion.altia.es/>

Apertura de Ofertas Económicas y Documentación

Apertura de Ofertas Económicas

Criterios de adjudicación automáticos

→ Apertura sobre oferta económica
→ El día 06/09/2022 a las 11:00 horas

→ Banco de España

Dirección Postal

→ Alcalá, 48
→ (28014) Madrid España

Lugar

→ Banco de España

Dirección Postal

→ C/ Alcalá, 48
→ (28014) Madrid España

Tipo de Acto : Privado

→ Condiciones para la asistencia : Apertura privada en la "Plataforma de licitación electrónica del Banco de España"

Información del Anuncio de Licitación en Diarios

Publicación en el DOUE

→ Fecha de envío 04/05/2022

→ Identificador de publicación 2022/S 089-243230

→ Fecha de publicación 06/05/2022

→ Enlace Publicación: <http://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:243230-2022:TEXT:ES:HTML>

Objeto del Contrato: Servicio de atención telefónica y telemática, así como de soporte administrativo dentro del ámbito de la atención a usuarios de la Central de Información de Riesgos del Banco de España.

→ Valor estimado del contrato 2.600.000 EUR.

→ Presupuesto base de licitación

→ Importe 1.258.400 EUR.

→ Importe (sin impuestos) 1.040.000 EUR.

→ Clasificación CPV

→ 79512000 - Centro de llamadas.

→ 79411000 - Servicios generales de consultoría en gestión.

→ Plazo de Ejecución

→ 2 Año(s)

→ Lugar de ejecución

→ Subentidad Nacional Madrid

→ Código de Subentidad Territorial ES300

Dirección Postal

→ España

Opciones y prórrogas

→ Plazo

→ Descripción: 2 años iniciales, prorrogables por periodos de 1 año hasta un máximo de 5 años

Condiciones de Licitación

Requisitos de participación de los licitadores

Solvencia Requerida

→ Según lo indicado en la cláusula undécima del PCP

Condiciones de adjudicación

Criterios de Adjudicación

Criterios evaluables mediante aplicación de fórmulas

→ Nivel de formación del coordinador y del supervisor

→ Subtipo Criterio : Otros

→ Ponderación : 3

→ Oferta económica

→ Subtipo Criterio : Precio

→ Ponderación : 47

Criterios evaluables mediante un juicio de valor

→ Descripción, metodología y organización del servicio

→ Subtipo Criterio : Otros

→ Ponderación : 20

→ Experiencia de los analistas

→ Subtipo Criterio : Otros

→ Ponderación : 12

- Experiencia del supervisor
 - Subtipo Criterio : Otros
 - Ponderación : 9
- Experiencia y capacitación del coordinador
 - Subtipo Criterio : Otros
 - Ponderación : 9

Presentación de recursos

Presentación de recursos

→→ **Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales**

Dirección Postal

- Avda. General Perón, 38
- (28020) Madrid España

→→ **Programas de Financiación** No hay financiación con fondos de la UE