

Dirección General de Servicios

Agosto de 2021

GCS 20/08050-ADS-0072

Contratación del servicio de atención telefónica y apoyo administrativo, y del servicio de resolución de consultas escritas.

Propuesta de exclusión y aprobación del Informe de evaluación de criterios sujetos a juicios de valor a la Mesa de Contratación

Departamento de Adquisiciones y Servicios Generales

A LA MESA DE CONTRATACIÓN

Autorizados por el órgano competente tanto el gasto como el inicio del procedimiento de contratación abierto para la contratación del servicio de atención a consultas telefónicas y de apoyo al Departamento de Conducta de Entidades (en adelante DCE) en ciertas tareas administrativas derivadas del procedimiento de reclamaciones, y por otro, la prestación de un servicio de resolución de consultas escritas planteadas por los usuarios de servicios bancarios ante el Banco de España, se presenta a la Mesa la documentación siguiente:

- 1** Propuesta de exclusión y aprobación del Informe de evaluación de criterios sujetos a juicios de valor.
- 2** Informe de evaluación de criterios sujetos a juicios de valor.
- 3** C.I del Departamento Jurídico sobre exclusión Ernst & Young Abogados, S.L.P. y Unive Abogados, Unión Temporal de Empresas.
- 4** Informe de Altia sobre ofertas incompletas y fuera de plazo.
- 5** Anuncio de licitación publicado en el Suplemento al Diario Oficial de la Unión Europea y en la Plataforma de Contratación del Sector Público.

PROPUESTA DE EXCLUSIÓN Y APROBACIÓN DE INFORME DE EVALUACIÓN DE CRITERIOS SUJETOS A JUICIOS DE VALOR

Con fecha 2 de marzo de 2021, el director general de Servicios autorizó el gasto, y aprobó el expediente de contratación y dispuso la apertura del procedimiento abierto para la contratación de los servicios de atención telefónica y apoyo administrativo, y del servicio de resolución de consultas escritas, por importe de 1.500.000 euros, más los impuestos indirectos correspondientes, para un período inicial de 2 años, pudiéndose prorrogar de manera expresa por períodos de un año hasta un máximo de cinco años, según el siguiente desglose

- Lote 1: Servicio de atención telefónica y de apoyo administrativo, por importe de 940.000 euros.
- Lote 2: Servicio de resolución de consultas escritas, por importe de 560.000 euros.

El órgano de tramitación estableció como fecha límite para la recepción de ofertas el 8 de abril de 2021. Asimismo, el anuncio de licitación fue enviado para su publicación en el Suplemento al Diario Oficial de la Unión Europea y en la Plataforma de Contratación del Sector Público.

Se recibieron ofertas de las empresas siguientes:

- Lote 1: Accenture S.L. Sociedad Unipersonal, AlcaláBC Servicios y Procesos, S.A., EULEN, S.A., Ernst & Young Abogados, S.L.P., Ibermática, S.A., Indra BPO Servicios, S.L.U., Oesía Networks, S.L., Unisono Soluciones de Negocio, S.A.
- Lote 2: AlcaláBC Servicios y Procesos, S.A., Ernst & Young Abogados, S.L.P., Indra BPO Servicios, S.L.U., Oesía Networks, S.L., Grupo Unive Servicios Jurídicos, S.L.

Asimismo, se ha recibido:

- Lote 1:
 - o Ofertas incompletas (no culminación de presentación de ofertas en plazo por causa no imputable a la Plataforma de Licitación Electrónica del Banco de España): Ram Gestimed, S.L.
 - o Ofertas fuera de plazo: Grupo BC de Asesoría Hipotecaria, S.L., y Medios y Servicios Telemáticos, S.A.
- Lote 2:
 - o Ofertas incompletas (no culminación de presentación de ofertas en plazo por causa no imputable a la Plataforma de Licitación Electrónica del Banco de España): Ram Gestimed, S.L., y Unísono Soluciones de Negocio, S.A.

Analizada la documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos previos aportada por las empresas que presentaron oferta en plazo, todas cumplen con los mismos, entregándose la documentación que deba ser valorada mediante criterios sujetos a juicio de valor al departamento solicitante.

El director del Departamento de Conducta de Entidades elaboró, con fecha 4 de agosto de 2021, el Informe de evaluación de criterios sujetos a juicios de valor que se adjunta, desestimando la oferta presentada por Ernst & Young Abogados, S.L.P. para los Lotes 1 y 2, por proponer un equipo para la prestación del servicio que no cumple los requisitos exigidos por el Pliego de Prescripciones Técnicas en cuanto al número de años obligatorio

de experiencia. También desestima la oferta de Unive Abogados, Unión Temporal de Empresas para el lote 2 por incumplir la obligación del Pliego de Prescripciones Técnicas de presentar los cuestionarios de personal y no acreditar el cumplimiento de los requisitos exigidos por el Pliego de Prescripciones Técnicas en cuanto al equipo necesario para prestar el servicio. Estas exclusiones han sido informadas por el Departamento Jurídico con fecha 2 julio de 2021.

El resto de empresas cumplen con los requisitos del Pliego de Prescripciones Técnicas, por lo que son valoradas en el citado Informe de evaluación de criterios sujetos a juicios de valor, que se adjunta.

En virtud de lo expuesto, se somete el presente informe a la Mesa de Contratación, para que si así lo estima oportuno:

- Apruebe la exclusión de la empresa Ernst & Young Abogados, S.L.P. del Lote 1 y del Lote 2, por proponer un equipo para la prestación del servicio que no cumple los requisitos exigidos por el Pliego de Prescripciones Técnicas en cuanto al número de años obligatorio de experiencia.
- Apruebe la exclusión de la empresa Unive Abogados, Unión Temporal de Empresas del lote 2, por incumplir la obligación del Pliego de Prescripciones Técnicas de presentar los cuestionarios de personal y no acreditar el cumplimiento de los requisitos exigidos por el Pliego de Prescripciones Técnicas en cuanto al equipo necesario para prestar el servicio.
- Apruebe la exclusión de las empresas Grupo BC de Asesoría Hipotecaria, S.L., y Medios y Servicios Telemáticos, S.A. del lote 1, por no haber presentado su proposición en el plazo concedido para ello.
- Apruebe la exclusión de la empresa Ram Gestimed, S.L. de los lotes 1 y 2, y de la empresa Unísono Soluciones de Negocio, S.A. del lote 2, al no culminar el proceso de presentación de ofertas en plazo por causa no imputable a la Plataforma de Licitación Electrónica del Banco de España.
- Apruebe la valoración contenida en el Informe de evaluación de los criterios sujetos a juicios de valor.

Firmado por [REDACTED]
[REDACTED] el día 04/08/2021 con un
certificado emitido por BANCO DE
ESPAÑA-AC CORPORATIVA V2

Jefe de la División de Contratación y Compras