

Dirección General de Servicios

**Septiembre de 2021**

GCS 20/08050

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

Propuesta de clasificación de ofertas 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 prestación del servicio de atención telefónica y apoyo administrativo, y servicio de resolución de consultas escritas, de acuerdo con lo señalado en el artículo 6 de la Circular Interna 7/2020, se presenta a la Mesa la documentación siguiente:

- 1** Propuesta de clasificación de ofertas.
- 2** Informe de los servicios técnicos de valoración de los criterios sujetos a juicio de valor.
- 3** Informe de los servicios técnicos sobre valoración de ofertas.
- 4** Ofertas de los participantes en la licitación.
- 5** Escrito de justificación y confirmación de la oferta de Oesía Networks, S.L.

## PROPUESTA DE CLASIFICACIÓN DE OFERTAS

Con fecha 2 de marzo de 2021, el director general de Servicios aprobó la documentación y autorizó el gasto y la contratación, mediante procedimiento abierto del servicio de atención telefónica y apoyo administrativo, y servicio de resolución de consultas escritas, por importe de 1.500.000 euros, que incrementado con el 21 % de IVA vigente en la actualidad asciende a un total de 1.815.000 euros, para un periodo inicial de 2 años, prorrogables hasta un máximo de 5 años, desglosado de la siguiente manera:

- Lote 1: del servicio de atención telefónica y de apoyo administrativo: 940.000 euros, que más los impuestos indirectos correspondientes asciende a 1.137.400 euros para un periodo inicial de 2 años, prorrogable hasta 5 años.
- Lote 2: del servicio de resolución de consultas escritas: 560.000 euros, que más los impuestos indirectos correspondientes asciende a 677.600 euros para un periodo inicial de 2 años, prorrogable hasta 5 años.

Siguiendo el procedimiento de contratación, de acuerdo con el acta de la reunión de la Mesa de Contratación del día 1 de marzo de 2021, el órgano de tramitación estableció como fecha límite para la recepción de ofertas el día 8 de abril de 2021. Asimismo, se enviaron los anuncios de licitación 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., Unive Abogados, Unión Temporal de Empresas.

y se verificó la documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos previos, concluyéndose que todas las empresas cumplen con lo exigido en el Pliego de Cláusulas Particulares.

Con fecha 5 de agosto de 2021, la Mesa de Contratación aprobó la exclusión de las empresas Ernst & Young Abogados, S.L.P., Ram Gestimed, S.L., Grupo BC de Asesoría Hipotecaria, S.L. y Medios y Servicios Telemáticos, S.A. para el Lote 1, y de las empresas Ernst & Young Abogados, S.L.P., Unive Abogados, Unión Temporal de Empresas, Ram Gestimed, S.L. y Unisono Soluciones de Negocio, S.A. para el lote 2, y el informe de los servicios técnicos de valoración de los criterios sujetos a juicio de valor.

Con fecha 6 de agosto de 2021 se reunió la Mesa de Contratación procediendo a la apertura pública de la documentación relativa a criterios valorables en cifras o porcentajes (fórmulas), entregándose ésta al departamento solicitante para su evaluación.

Los importes de las proposiciones económicas finales son los reflejados en el cuadro siguiente:

LOTE 1

<b>EMPRESAS</b>	<b>IMPORTE OFERTADO</b> (IVA excluido)
OESÍA NETWORKS, S.L.	653.900,80 €
IBERMÁTICA, S.A.	773.776,72 €
EULEN, S.A.	781.370,96 €
ALCALÁBC, SERVICIOS Y PROCESOS, S.A.	798.927,25 €
INDRA BPO SERVICIOS, S.L.U.	821.277,72 €
UNÍSONO SOLUCIONES DE NEGOCIO, S.A.	868.525,00 €

La empresa ACCENTURE, S.L.U. no ha presentado oferta de criterios valorables en cifras o porcentajes, para el Lote 1.

LOTE 2

<b>EMPRESAS</b>	<b>IMPORTE OFERTADO</b> (IVA excluido)
ALCALÁBC, SERVICIOS Y PROCESOS, S.A.	434.896,14 €
INDRA BPO SERVICIOS, S.L.U.	495.605,56 €
OESÍA NETWORKS, S.L.	458.787,84 €

Conforme con el contenido de la cláusula decimosexta del Pliego de Cláusulas Particulares, que forma parte del presente procedimiento de contratación, se han analizado las posibles ofertas anormalmente bajas. Con fecha 27 de agosto de 2021 la Mesa de Contratación, mediante procedimiento escrito, identificó para el Lote 1 la oferta de la empresa OESÍA NETWORKS, S.L. como incurso en presunción de anormalidad, y aprobó requerir a dicha empresa la documentación pertinente para justificar plena y oportunamente la viabilidad de su oferta. Asimismo, la Mesa de Contratación aprobó la exclusión de ACCENTURE, S.L.U. del Lote 1, por no presentar oferta de criterios valorables en cifras o porcentajes.

Con fecha 14 de septiembre de 2021, el Director del Departamento de Conducta de Entidades ha remitido Informe de valoración de ofertas que se adjunta, indicando que la oferta de OESÍA NETWORKS, S.L. es viable y que, del análisis de la documentación aportada, aplicando los criterios de valoración establecidos, se obtiene la siguiente clasificación de las ofertas por orden decreciente de puntuación:

LOTE 1

<b>POS.</b>	<b>EMPRESA</b>	<b>PUNTUACIÓN</b>
1	OESÍA NETWORKS, S.L.	90,00
2	INDRA BPO SERVICIOS, S.L.U.	82,90
3	ALCALÁBC SERVICIOS Y PROCESOS S.A.	82,50
4	IBERMÁTICA, S.A.	79,20
5	UNÍSONO SOLUCIONES DE NEGOCIO, S.A.	77,40

POS.	EMPRESA	PUNTUACIÓN
6	EULEN, S.A.	76,80

LOTE 2

POS.	EMPRESA	PUNTUACIÓN
1	INDRA BPO SERVICIOS, S.L.U.	86,20
2	ALCALÁBC SERVICIOS Y PROCESOS, S.A.	83,00
3	OESÍA NETWORKS, S.L.	76,10

En virtud de lo expuesto, se somete el presente informe a la Mesa de Contratación, para que, si así lo estima oportuno, eleve al órgano de contratación competente las siguientes propuestas:

- La aceptación, de acuerdo con el informe de valoración de ofertas, de la oferta de OESÍA NETWORKS, S.L. para el Lote 1, inicialmente incurso en presunción de anormalidad, incrementando la garantía al 10% del precio ofertado en caso de que resultara adjudicataria.
- La aprobación de la clasificación referida para cada lote, según el artículo 150 de la Ley 9/2017, de las ofertas presentadas para la prestación del servicio de atención telefónica y apoyo administrativo, y servicio de resolución de consultas escritas.

Una vez aprobada la clasificación, se solicitará la documentación indicada en la cláusula vigésima primera del Pliego de Cláusulas Particulares, siguiendo el orden citado, al objeto de elevar la correspondiente propuesta de adjudicación al órgano de contratación competente.

Firmado por [F] ██████████ el día 28/09/2021 con un certificado emitido por BANCO DE ESPAÑA-AC CORPORATIVA V2

Jefe de la División de Contratación y Compras

Vista el acta de la Mesa de Contratación, se aprueba la aceptación de la oferta de OESÍA NETWORKS, S.L., para el Lote 1, incrementando la garantía al 10% en caso de que resulte adjudicataria, y la clasificación de ofertas en los términos propuestos.

Director general de Servicios

[F] ALEJANDRO  
ALVAREZ  
RODRIGUEZ

Firmado digitalmente por [F]  
ALEJANDRO ALVAREZ  
RODRIGUEZ  
Fecha: 2021.10.05 19:23:17  
+02'00'