



CONTRATO DE SERVICIOS
PROCEDIMIENTO NEGOCIADO CON PUBLICIDAD

- Tramitación ordinaria
 Tramitación urgente
 Tramitación anticipada

CONTRATO SUJETO A LEY SECTORES EXCLUIDOS SI NO

Expte. nº: EC-848/2019

PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES

CUADRO RESUMEN DE CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO

A.- LICITACIÓN CONJUNTA

1.-ENTIDAD LICITADORA	Aguas de Valencia, S.A
2.- ÓRGANO DE CONTRATACIÓN	Consejero Delegado
Dirección del órgano de contratación: Gran Vía Marqués del Turia, 19. 46.005 Valencia Correo electrónico: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es Web perfil del contratante: www.aguasdevalencia.es	
3.- ENTIDADES CONTRATANTES	Las que se relacionan en Anexo XIII
4.- De las entidades contratantes, pertenecen al Sector Público las siguientes:	
Empresa General Valenciana del Agua, S.A (EGEVASA)	
Empresa Mixta d'Aigües d'Altafulla, S.A	
Empresa Mixta Municipal de Abastecimiento y Servicios de Calpe, S.A (EMPRESA MIXTA CALPE)	
Aigües de Sagunt, S.A	
Empresa Municipal de Serveis Publics, S.L	

B.- DEFINICIÓN DEL OBJETO DEL CONTRATO

SERVICIO DE ASISTENCIA TELEFÓNICA (CONTACT CENTER) Y APOYO A LA GESTIÓN DE EXPEDIENTES MOROSOS
Nomenclatura CPV: 79512000- Centro de llamadas.
POSIBILIDAD DE LICITAR POR LOTES: NO <input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/>

C.- PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN

Presupuesto base licitación sin IVA	Tipo IVA aplicable: Importe IVA	Presupuesto base licitación IVA incluido
3.339.198,18 €	701.231,62 €	4.040.429,80 €

DETERMINACIÓN DEL PRECIO:

PRECIO A TANTO ALZADO Contact Center donde las prestaciones a realizar se encuentran determinadas

PRECIOS UNITARIOS Para servicios de apoyo a la gestión de expedientes morosos, donde las prestaciones a realizar están sujetas a las necesidades de la contratante

D.- VALOR ESTIMADO

Presupuesto base de licitación (sin IVA)	3.339.198,18 €
Importe de las modificaciones previstas (sin IVA)	667.839,64 €
Importe de las prórrogas (sin IVA)	5.008.797,27 €
TOTAL VALOR ESTIMADO	9.015.835,09 €

E.- PLAZO DE DURACIÓN: 2 años

PRÓRROGA NO SI Duración: Transcurrido el período inicial, el contrato podrá prorrogarse por períodos anuales hasta un máximo de 3 años adicionales

F.- PLAZO DE GARANTÍA NO SI Duración mínima del plazo de garantía:

G.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN:

SUJETOS A EVALUACIÓN PREVIA **SUJETOS A EVALUACIÓN POSTERIOR**

H.- REVISIÓN DE PRECIOS NO SI Fórmula de revisión en artículo 29 de este Pliego

I.- GARANTÍA PROVISIONAL NO SI Importe:

J.- GARANTÍA DEFINITIVA NO SI Importe:----- %

- % del importe de adjudicación, IVA excluido
 % del presupuesto base de licitación, IVA excluido (en caso de precios unitarios)
 Admitida constitución mediante retención precio

K- CLASIFICACIÓN OPCIONAL PARA ACREDITACIÓN DE SOLVENCIA

El objeto del contrato está incluido en un Grupo objeto de clasificación:

NO SI **Clasificación: Grupo U, Subgrupo 8, Categoría 5 del R.D 773/2015**

L.- ADSCRIPCIÓN OBLIGATORIA DE MEDIOS NO SI Ver Anexo VI
SUBROGACIÓN EN CONTRATOS DE TRABAJO NO SI

LL.- ADMISIBILIDAD DE VARIANTES NO SI

M.- SUBCONTRATACIÓN PERMITIDA

NO

SI

Prestaciones del contrato en las que NO se permite la subcontratación ver Anexo VII

Obligación para el licitador de indicar en la oferta la parte del contrato que tenga previsto subcontratar: SI NO

La Entidad contratante comprobará el cumplimiento del régimen de pagos del contratista a los subcontratistas: SI NO

N.- MODIFICACIONES CONTRACTUALES PREVISTAS NO SI Ver Anexo XI

Ñ.- RÉGIMEN DE RECURSOS

CONTRATO SOMETIDO A RECURSO ESPECIAL EN MATERIA DE CONTRATACIÓN

Órgano ante el que interponer el recurso: Ante el Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales.

CONTRATO SOMETIDO A RECURSO DE ALZADA

Órgano ante el que interponer el recurso:

O.- LICITACIÓN ELECTRÓNICA: SI NO Motivación: Licitación conjunta con publicación de la licitación en varios perfiles del contratante

P.- REQUIERE TRATAMIENTO POR EL CONTRATISTA DE DATOS PERSONALES:

Finalidad: El contratista tendrá acceso y tratará datos personales de los abonados para uso exclusivo de la actividad de atención telefónica en contact center, objeto de contrato.

Las obligaciones del contratista en relación con el tratamiento de datos se detallan en el **Anexo XIV**

Q.- ÍNDICE DE ANEXOS

<input type="checkbox"/> ANEXO I	LIMITACIONES A LOS LOTES
<input type="checkbox"/> ANEXO II	MODELO DE GARANTÍAS
<input checked="" type="checkbox"/> ANEXO III	INSTRUCCIONES DE CUMPLIMENTACIÓN DEL DOCUMENTO ÚNICO EUROPEO DE CONTRATACIÓN
<input checked="" type="checkbox"/> ANEXO IV	MODELO DE DECLARACIÓN RELATIVA AL GRUPO EMPRESARIAL
<input checked="" type="checkbox"/> ANEXO V	SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA, Y TÉCNICA O PROFESIONAL EXIGIDA
<input checked="" type="checkbox"/> ANEXO VI	ADSCRIPCIÓN OBLIGATORIA DE MEDIOS AL CONTRATO Y CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO
<input checked="" type="checkbox"/> ANEXO VII	PRESTACIONES QUE NO ADMITEN SUBCONTRATACIÓN
<input checked="" type="checkbox"/> ANEXO VIII	MODELO OFERTA ECONÓMICA
<input checked="" type="checkbox"/> ANEXO IX	CRITERIOS ADJUDICACIÓN SUJETOS A EVALUACIÓN PREVIA
<input checked="" type="checkbox"/> ANEXO X	CRITERIOS ADJUDICACIÓN SUJETOS A EVALUACIÓN POSTERIOR
<input checked="" type="checkbox"/> ANEXO XI	MODIFICACIONES CONTRACTUALES PREVISTAS
<input checked="" type="checkbox"/> ANEXO XII	ASPECTOS NEGOCIABLES
<input checked="" type="checkbox"/> ANEXO XIII	ENTIDADES CONTRATANTES QUE PARTICIPAN EN LA LICITACIÓN CONJUNTA
<input checked="" type="checkbox"/> ANEXO XIV	OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA EN RELACIÓN CON EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CLAUSULADO

DISPOSICIONES GENERALES

1. RÉGIMEN JURÍDICO DEL CONTRATO

Las empresas relacionadas en Anexo XIII han encomendado a Aguas de Valencia, S.A la licitación y adjudicación en su nombre, del servicio descrito en el apartado A del Cuadro Resumen, por los importes que así mismo se indican en el citado Anexo XIII.

Las empresas que participan en la licitación conjunta se encuentran participadas directa o indirectamente por el Grupo Global Omnium, teniendo como elemento unificador que todas ellas desarrollan, entre otras, la actividad de suministro de agua potable mediante derechos especiales y exclusivos concedidos por la Administración pública competente, siendo el objeto de este contrato principalmente aplicable a dicha actividad.

Las empresas relacionadas en el apartado A.4 del Cuadro-resumen pertenecen al Sector Público, teniendo la consideración de poderes adjudicadores que no tienen la condición de Administración Pública. En cuanto a la adjudicación del contrato, estas empresas se rigen, en función del valor estimado a contratar, bien por la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (en adelante LCSP), bien por la Ley 31/2007, de 30 de octubre, sobre procedimientos de contratación en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales (en adelante LSE), tal y como preceptúa la Disposición adicional octava de la LCSP.

El resto de empresas contratantes, en tanto empresas no pertenecientes al sector público, se rigen en función del valor estimado a contratar, bien por la LSE, bien por el derecho privado.

En garantía de los principios de publicidad y transparencia, la adjudicación, efectos y extinción de la presente contratación conjunta se regirá por la normativa aplicable a los contratos de mayor importe celebrados por poderes adjudicadores, esto es por la LSE, con las adaptaciones impuestas por la Directiva 2014/25/UE de 26 de febrero de 2014, salvo que el presente Pliego se remita expresamente a la LCSP.

2. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN Y FORMA DE TRAMITACIÓN

El procedimiento de adjudicación es el **negociado con publicidad** y se tramitará en la forma señalada en la caratula de este pliego.

3. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es el señalado en el **apartado B** del Cuadro - resumen. La naturaleza y extensión de las necesidades que pretenden cubrirse, así como la idoneidad del objeto del contrato para satisfacerlas, se han determinado en el Informe de Necesidad del contrato que se publicará en el perfil de contratante junto a este pliego.

Si así se señala en dicho apartado existirá la posibilidad de licitar por lotes. Las limitaciones en la presentación y adjudicación de los mismos, se indicarán, en su caso en el **Anexo I**.

4. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

El valor estimado del contrato, calculado conforme al artículo 101 LCSP y recogido en el **apartado D** del Cuadro -resumen, ha sido tenido en cuenta para definir su régimen de publicidad y recursos y elegir el procedimiento de licitación aplicable.

5. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN Y PRECIO DEL CONTRATO

El importe del presupuesto base de licitación del contrato es el señalado como máximo en el **apartado C** del Cuadro -resumen. En el mismo se incluye tanto el servicio de contact center como el de apoyo a la gestión de expedientes morosos.

El presupuesto base de licitación se ha calculado mediante una parte fija o tanto alzado que asciende a 3.179.198,18 € (1.589.599,09 €/año) en concepto de servicio contact center **sobre el que los licitadores deberán formular porcentaje de baja**; y una parte variable que asciende a 160.000 € (80.000 €/año) que se ha estimado como facturación máxima para el servicio de apoyo a la gestión de expedientes morosos, **debiéndose ofertar baja sobre el premio de cobranza máximo fijado en el modelo de oferta económica.**

El precio del contrato será el que resulte por aplicación de la baja formulada por el adjudicatario y deberá indicar como partida independiente el IVA. En el precio del contrato se considerarán incluidos los tributos, tasas y cánones de cualquier índole que sean de aplicación, así como todos los gastos que se originen para el adjudicatario como consecuencia del cumplimiento de las obligaciones asumidas en el contrato.

6. PLAZO DE DURACIÓN DEL CONTRATO

El plazo de ejecución será el que figure en el **apartado E** del Cuadro-resumen. Este plazo comenzará a contar a partir de la formalización del contrato o desde la fecha fijada en el documento contractual.

Si así se establece en el **apartado E** del Cuadro-resumen, el contrato podrá ser prorrogado por el órgano de contratación, siendo la prórroga obligatoria para el contratista, siempre que su preaviso se produzca con una antelación de al menos dos meses respecto del plazo de duración el contrato.

7. PUBLICIDAD

El anuncio de licitación y resto de información relativa al presente contrato se publicará en el perfil de contratante que figura en el **apartado A** del Cuadro-Resumen.

Cuando en la carátula de este Pliego se indique que el contrato se somete a la Ley de Sectores Excluidos, la licitación se publicará además en el Diario Oficial de la Unión Europea.

8. DOCUMENTOS QUE REVISTEN CARÁCTER CONTRACTUAL

Sin perjuicio de las obligaciones asumidas por el adjudicatario al formular su proposición, revestirán carácter contractual: el presente Pliego, el Pliego de Prescripciones Técnicas, y el contrato.

CLÁUSULAS DE LICITACIÓN DEL CONTRATO

9. GARANTÍA PROVISIONAL

De conformidad con lo previsto en el artículo 114 LCSP, podrá exigirse garantía para responder del mantenimiento de ofertas hasta la adjudicación y formalización del contrato, si así se exige en el **apartado I** del Cuadro - resumen. El porcentaje de la garantía se aplicará sobre el presupuesto base de licitación sin IVA de la suma de los lotes a los que se formule oferta. Dicha garantía se depositará en el departamento de Tesorería de la entidad contratante en metálico, aval o seguro de caución, conforme modelo de **Anexo II**.

La garantía provisional permanecerá vigente hasta la adjudicación del contrato, extinguiéndose automáticamente y siendo devuelta a los licitadores no propuestos adjudicatarios inmediatamente después. Al licitador cuya proposición hubiera sido seleccionada para la adjudicación se le retendrá la garantía provisional hasta que proceda a la constitución de la definitiva. Será incautada la de las empresas que retiren injustificadamente su proposición antes de la adjudicación.

10. PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES DE PARTICIPACIÓN, NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES EN EL PROCEDIMIENTO

10.1.- Presentación de solicitudes de participación:

Las solicitudes de participación se presentarán en el lugar y plazo señalado en el anuncio de licitación.

Si en el **apartado O** del Cuadro-resumen, se indica que la licitación es electrónica la presentación de solicitudes de participación se realizará de forma electrónica a través de la Herramienta de Preparación y Presentación de ofertas que la Plataforma de Contratación del Sector Público pone a disposición de entidades licitadoras para tal fin.

La presentación del sobre deberá realizarse mediante firma electrónica. La documentación a presentar deberá estar firmada electrónicamente, o manualmente y adjuntada en formato PDF.

Una vez realizada la presentación, la Herramienta proporcionará a la entidad licitadora un justificante de envío, susceptible de almacenamiento o impresión, con el sello de tiempo de la Plataforma de Contratación del Sector Público.

Si en el **apartado O** del Cuadro-Resumen se indica que la licitación no es electrónica, la presentación de solicitudes de participación deberá realizarse presencialmente, las solicitudes se presentarán en el lugar y plazo señalado en el anuncio de licitación en las oficinas o dependencias, o serán enviadas por correo o mensajero a la dirección indicada en el anuncio de licitación, en sobre cerrado en el que se hará constar el nombre del solicitante y razón social.

En el primer caso, las oficinas receptoras darán recibo al presentador en el que constará la fecha de presentación.

Cuando la documentación se envíe por correo o mensajero, el empresario deberá justificar la fecha y hora de imposición del envío en la oficina de correos o mensajería y anunciar a la contratante la remisión de la oferta mediante correo electrónico en el mismo día. Sin la concurrencia de ambos requisitos no será admitida la documentación si es recibida con posterioridad a la fecha y hora de la terminación del plazo señalado en el anuncio de licitación.

Dicha comunicación deberá realizarse por medios electrónicos, a la dirección de correo que figura en el **apartado A** del Cuadro - resumen, indicando el número de expediente, título del contrato y nombre del licitador.

10.2.- Notificaciones y comunicaciones

La participación en el presente procedimiento de licitación conlleva la aceptación tácita de que las notificaciones y comunicaciones derivadas del presente procedimiento le sean practicadas por correo electrónico a la dirección de correo electrónico que indique el interesado en el Documento Europeo único de Contratación.

Toda notificación enviada a la dirección facilitada por el interesado se entenderá practicada a todos los efectos legales desde la fecha de su remisión con independencia de que el destinatario acceda o no a su contenido, salvo que de oficio o a instancia del destinatario, se compruebe la imposibilidad técnica o material del acceso a la notificación.

11. CONTENIDO DE LAS SOLICITUDES DE PARTICIPACIÓN

Las solicitudes de participación se presentarán en un sobre cerrado, haciendo constar su contenido y el nombre del candidato.

Toda la documentación deberá presentarse redactada en castellano o en la lengua oficial propia de la Comunidad Autónoma.

Solicitud de participación

Título: **Solicitud de participación**

Contenido:

1º. Documento Europeo Único de Contratación (DEUC). Cumplimentado conforme a las indicaciones contenidas en el **Anexo III**, firmado por el licitador o su representante. En el caso de licitación por lotes con diferentes requisitos de solvencia y capacidad, deberá presentarse tantas declaraciones como lotes en los que participa, debidamente firmadas. En los casos en que el empresario recurra a la solvencia y medios de otras empresas, cada una de ellas también deberá presentar una declaración responsable en la que figure la información pertinente para estos casos, con arreglo al documento europeo único de contratación.

Si el servicio objeto de contrato conlleva el tratamiento de datos personales y el licitador tuviere previsto subcontratar los servidores o los servicios relacionados con el tratamiento de datos, deberá indicar en el DEUC el nombre o el perfil empresarial del subcontratista al que se vaya a encomendar su realización.

2º. Compromiso de constitución de Unión Temporal de Empresarios (UTE), en su caso. Cuando dos o más empresas acudan a una licitación constituyendo una Unión Temporal, se deberá aportar un documento privado indicando los nombres y circunstancias de los empresarios que la suscriban, la participación de cada uno de ellos y que asumen el compromiso de constituirse formalmente en Unión Temporal, caso de resultar adjudicatarios. El citado documento deberá estar firmado por los representantes de cada una de las Empresas componentes de la UTE. Asimismo, cada una de las empresas deberá presentar su propio DEUC.

3º. Documento acreditativo de garantía provisional, si se exige la misma en el **apartado I** del Cuadro – resumen.

4º. Declaración expresa responsable conforme al **Anexo IV** relativa al grupo empresarial al que pertenece y comprensiva de todas las sociedades pertenecientes a un mismo grupo, en los términos establecidos en el artículo 42 del Código de Comercio. En caso de no pertenecer a ningún grupo empresarial, la declaración se realizará en este sentido.

5º . En su caso, compromiso de adscripción de medios personales o materiales a la ejecución del contrato recogidos en el **Anexo VI**.

6º. Especialidades en la documentación que han de presentar los empresarios extranjeros.

Los empresarios extranjeros deberán presentar además de la documentación señalada anteriormente, la documentación específica que a continuación se detalla.

Todas las **empresas no españolas** deben aportar:

- Si el contrato va a ejecutarse en España, compromiso de someterse a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales Españoles de cualquier orden, para todas las incidencias que de modo directo o indirecto pudieran surgir del contrato, renunciando en su caso, al fuero jurisdiccional extranjero que pudiera corresponder al licitante (artículo 140.1 f) LCSP).

Las **empresas comunitarias o de estados signatarios del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo** deberán aportar, además:

- La inscripción en los registros o certificaciones exigibles según el artículo 67 LCSP.
- Igualmente deberán acreditar que cuentan con la autorización especial regulada en el artículo 67.2 LCSP, o en caso de no necesitarla, deberán presentar una declaración responsable en la que hagan constar dicha circunstancia.

Las **empresas de Estados que no sean miembros de la Unión Europea o signatarios del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo**, deberán aportar, además:

- Informe expedido por la Misión Diplomática Permanente u Oficina Consular de España del lugar del domicilio de la empresa, en la que se haga constar, previa acreditación por la empresa, que figuran inscritas en el Registro local profesional, comercial o análogo o, en su defecto, que actúan con habitualidad en el tráfico local en el ámbito de las actividades a las que se extiende el objeto del contrato
- Informe de reciprocidad al que se refiere el artículo 68 LCSP, salvo que se trate de empresas de Estados signatarios del Acuerdo sobre Contratación Pública de la Organización Mundial de Comercio. El informe será elaborado por la correspondiente Oficina Económica y Comercial de España en el exterior

12. SELECCIÓN DE CANDIDATOS Y REMISIÓN DE INVITACIÓN

Concluido el plazo de presentación de solicitudes de participación, se procederá a su apertura por la Unidad de Contratación verificándose que constan los documentos.

En caso de que la Unidad de Contratación aprecie defectos subsanables, concederá al candidato un plazo de tres días, para que proceda a su subsanación. Si no se subsanase en plazo lo requerido, el candidato no será invitado a presentar oferta.

La Unidad de Contratación, comprobada la personalidad y solvencia de las empresas, elevará al órgano de contratación propuesta de las empresas seleccionadas.

Los candidatos seleccionados no podrán ser menos de tres, siempre que ello fuera posible.

Cuando el número de candidatos que cumplan los criterios de selección sea inferior a tres, el órgano de contratación podrá continuar el procedimiento con los que reúnan las condiciones exigidas, sin que pueda invitarse a empresarios que no hayan solicitado participar en el mismo, o a candidatos que no posean esas condiciones.

Si más de 3 candidatos hubieren acreditado la personalidad y solvencia exigida, el órgano de contratación podrá, si así lo estima conveniente, reducir el número de invitados a aquellos licitadores con mayor solvencia, previo informe motivado.

La carta invitación se remitirá simultáneamente a todos los candidatos por medios electrónicos indicando el plazo de presentación de las proposiciones, acompañadas de la documentación necesaria para la elaboración de las ofertas, o en su caso, con indicación del lugar donde estará a su disposición.

13. PRESENTACIÓN DE OFERTAS

Las ofertas se presentarán en el plazo señalado en la invitación en el lugar y forma que se indica a continuación:

La presentación de ofertas deberá realizarse presencialmente, las ofertas se presentarán en el lugar señalado en la invitación, o serán enviadas por correo o mensajero a la dirección indicada en la invitación, en sobre cerrado en el que se hará constar el nombre del solicitante y razón social.

La documentación a presentar deberá estar firmada electrónicamente, o manualmente y adjuntada en formato papel y/o USB según se indique en el presente Pliego.

14. DOCUMENTOS Y DATOS DE LOS LICITADORES DE CARÁCTER CONFIDENCIAL

Los licitadores deberán indicar qué documentos (o parte de los mismos) o datos de los incluidos en las proposiciones tienen la consideración de «confidenciales», señalando los motivos que justifican tal consideración. No resultarán admisibles las declaraciones genéricas de confidencialidad de todos los documentos o datos de la proposición. La condición de confidencial deberá reflejarse claramente (sobrepuesta, al margen o de cualquier otra forma claramente identificable) en el propio documento que tenga tal condición. No se considerarán confidenciales documentos que no hayan sido expresamente calificados como tales por los licitadores.

15. CONTENIDO DE LAS OFERTAS

Las ofertas se presentarán en sobres cerrados, haciendo constar su contenido y el nombre del candidato.

Toda la documentación deberá presentarse redactada en castellano o en la lengua oficial propia de la Comunidad Autónoma.

Único sobre

Título: Oferta técnico-económica

Contenido: Si en el **Anexo IX** se han incluido criterios de adjudicación apreciables mediante juicio de valor, se incluirá la documentación técnica exigida en el citado Anexo. Si tales criterios, como es el caso, tienen un mayor peso que los criterios automáticos por los motivos justificados en el Informe de Necesidad, los mismos serán valorados por un Comité de Expertos.

Además, en este sobre se incluirá la oferta económica y el resto de documentos relativos a la propuesta ofertada por el licitador susceptibles de evaluación automática por aplicación de fórmulas, de conformidad con lo indicado en el **Anexo X**.

La oferta económica será formulada conforme al modelo que se adjunta como **Anexo VIII** de este Pliego. Las ofertas de los licitadores deberán indicar, como partida independiente, el importe del Impuesto sobre el Valor Añadido que deba ser repercutido, salvo que lo que se solicite sea un porcentaje de baja sobre precios unitarios.

La proposición económica se presentará en caracteres claros o escrita a máquina y no se aceptarán aquéllas que tengan omisiones, errores o tachaduras que impidan conocer, claramente, lo que la entidad contratante estime fundamental para considerar la oferta.

Referencias Técnicas

Asimismo, el licitador deberá presentar cualesquiera otros documentos que se indiquen expresamente en el Pliego de Prescripciones Técnicas y que permitan verificar que la oferta cumple con las especificaciones técnicas requeridas, pero que no van a ser objeto de valoración. Se incluirán en el Sobre único.

Cada licitador no podrá presentar más de una proposición. Tampoco podrá suscribir ninguna proposición en unión temporal con otras empresas si lo ha hecho individualmente o figurar en más de una UTE. La contravención de este principio dará lugar a la desestimación de todas las presentadas.

En el supuesto en el conforme **apartado LL** del Cuadro – resumen, se admita la presentación de variantes, los licitadores podrán ofertar alternativas en la forma establecida en el Pliego de Condiciones Técnicas, sin que pueda superar el presupuesto base de licitación.

16. EFECTOS DE LA PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES

La presentación de proposiciones supone por parte del empresario la aceptación incondicional de las cláusulas y contenido de este Pliego y del Pliego de Prescripciones Técnicas y otra documentación adicional a los mismos, sin salvedad o reserva alguna, así como la autorización al órgano de contratación para consultar los datos recogidos en los Registros Oficiales de Licitadores y Empresas Clasificadas, o en las listas oficiales de operadores económicos de un Estado miembro de la Unión Europea.

Los licitadores no podrán retirar su proposición antes de que transcurran los plazos señalados en el artículo 158 LCSP.

17. APERTURA Y EXÁMEN DE LAS PROPOSICIONES

La apertura de las ofertas en Sobre único se realizará por la Unidad de Contratación y se iniciará, con un pronunciamiento expreso sobre la calificación de las proposiciones, identificando las admitidas a licitación, las rechazadas y, en este caso, las causas de su rechazo.

A continuación, se remitirán las ofertas al Comité de Expertos para su valoración.

18. VALORACIÓN INICIAL Y NEGOCIACIÓN DE LAS OFERTAS

Los criterios de adjudicación de las propuestas son los que figuran en los **Anexos IX y X** de este Pliego.

El Comité de Expertos valorará las ofertas iniciales conforme tales criterios. El Comité de Expertos podrá requerir la colaboración de otros técnicos, siempre que lo considere preciso.

Si el precio fuera objeto de negociación, en la valoración de las ofertas iniciales, no se tendrá en cuenta la temeridad, ni la superación del presupuesto base de licitación, si bien en este último supuesto su puntuación será de 0.

Si el precio **no** fuera objeto de negociación, las ofertas iniciales que superen el presupuesto base de licitación o incurrieren en error no subsanable, serán excluidas. En caso de que una oferta incurra en temeridad, se dará audiencia al licitador afectado y se tramitará el procedimiento previsto en el artículo 149 LCSP. En vista de su resultado, se admitirá o rechazará la oferta.

Las propuestas que no cumplan las prescripciones mínimas técnicas exigidas no serán objeto de valoración y resultaran excluidas.

En el informe de valoración inicial de las ofertas, el Comité de Expertos determinará el orden de prelación de las ofertas admitidas y valoradas, procediendo a continuación a iniciar procedimiento de negociación.

La negociación de las proposiciones constará de los siguientes trámites:

1º.- Se dará a conocer a los licitadores el orden de prelación en que figura su oferta en conjunto.

No se comunicará las particularidades y ventajas de las ofertas de cada licitador sino

simplemente el orden en que cada licitador se encuentra situado tras la valoración anterior.

2º.- Se invitará a los licitadores a iniciar los trámites de negociación. La fase de negociación podrá limitarse a las tres empresas que hayan obtenido una mayor puntuación en la oferta inicial.

3º.- Los aspectos objeto de negociación son los que se indican en el **Anexo XII** de este Pliego.

4º.- Finalizada la fase de negociación, se invitará a los licitadores con los que se ha negociado a realizar una nueva ronda de ofertas, de tal manera que el mínimo de rondas será de dos: una propuesta inicial conforme al apartado anterior y una nueva ronda de reofertas. Si bien el Comité de Expertos podrá decidir la realización de más de dos rondas. En este trámite también se podrá instar a los licitadores a aclarar algún aspecto oscuro de su oferta inicial.

19. VALORACIÓN DE OFERTAS FINALES Y PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN

Tras la negociación, una vez fijadas definitivamente las ofertas de los licitadores, el Comité de Expertos procederá a valorar de nuevo las ofertas conforme criterios de adjudicación fijados en el presente Pliego y a elevar al órgano de contratación propuesta de adjudicación.

Aquellas ofertas definitivas cuyos criterios de valoración sometidos a juicio de valor no alcancen 35 puntos, quedarán automáticamente excluidas.

Si las ofertas finales superaren el presupuesto base de licitación o incurrieren en error no subsanable, se entenderán por no formuladas, teniéndose como válida a efectos de valoración final, la oferta inicialmente formulada.

En caso de que una oferta final incurra en temeridad, se dará audiencia al licitador afectado y se tramitará el procedimiento previsto en el artículo 149 LCSP. En vista de su resultado, se admitirá o rechazará la oferta, teniéndose como válida a efectos de valoración final, la oferta inicialmente formulada.

El empate en los criterios de adjudicación se dirimirá conforme a lo previsto en el artículo 147.2 de LCSP. A tal efecto, la Unidad de contratación requerirá la documentación pertinente a las empresas afectadas, otorgándoles un plazo mínimo de cinco días naturales para su aportación.

En el informe de adjudicación, el Comité de Expertos dividirá el importe de adjudicación entre las empresas contratantes en función de los presupuestos base de licitación fijados en Anexo XIII, lo que determinará las futuras obligaciones de pago de cada una de ellas.

20. OFERTAS CON VALORES ANORMALES O DESPROPORCIONADOS

El Órgano de contratación podrá establecer, en el **Anexo X** los parámetros objetivos, en virtud de los cuales se entenderá que la proposición no puede ser cumplida por ser considerada anormal o desproporcionada. De conformidad con el artículo 149.2 a) si el contrato se adjudica atendiendo a un único criterio precio y en los pliegos no se han establecido criterios para apreciar la temeridad de las ofertas, se aplicarán los parámetros objetivos recogidos en el artículo 85 RGLCAP.

21. ACUERDO DE ADJUDICACIÓN CONDICIONADO

El Órgano de contratación adjudicará el contrato al licitador que, en su conjunto, presente la oferta económicamente más ventajosa, condicionando la efectividad de dicho acuerdo a la cumplimentación por el contratista de la documentación acreditativa de la capacidad y solvencia.

Cuando se indique en el **apartado C** del Cuadro-resumen que la determinación del precio es por precios unitarios y las prestaciones estén subordinadas a las necesidades de la entidad contratante, el precio unitario ofertado será el importe de adjudicación, siendo el presupuesto base de licitación un importe máximo que no podrá superarse salvo en los casos de modificaciones y prórrogas previstas en el presente Pliego.

Caso de ausencia de ofertas aptas, el órgano de contratación declarará desierta la licitación.

22. PRESENTACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN JUSTIFICATIVA DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS PREVIOS POR EL LICITADOR QUE HAYA PRESENTADO LA OFERTA MÁS VENTAJOSA

La Unidad de contratación remitirá notificación de requerimiento de adjudicación al licitador que haya presentado la oferta más ventajosa, para que en el plazo de 10 días hábiles a contar desde el siguiente a aquel en el que haya recibido el requerimiento presente por medios electrónicos, para su valoración y calificación por la Unidad de contratación, la siguiente documentación:

1º.- Documentos que acrediten la personalidad del empresario y su ámbito de actividad.

Si el adjudicatario fuese persona jurídica, la personalidad se acreditará mediante la presentación de copia legitimada notarialmente o compulsada por la Unidad de Contratación, de la escritura de constitución o modificación, en su caso, debidamente inscrita en el Registro Mercantil cuando este requisito sea exigible según la legislación mercantil aplicable. Si dicho requisito no fuere exigible, la acreditación de la capacidad de obrar se realizará mediante la escritura o documento de constitución, estatutos o acta fundacional, en el que consten las normas por las que se regula su actividad, inscritos, en su caso, en el correspondiente Registro oficial.

Las personas jurídicas sólo podrán ser adjudicatarias de contratos cuyas prestaciones estén comprendidas dentro de los fines, objeto u ámbito de actividad que a tenor de sus estatutos o reglas fundacionales le sean propios, cuestión que deberá quedar acreditada en la documentación aportada.

Si el adjudicatario fuere un empresario individual, deberá aportar copia legitimada notarialmente o compulsada por la Unidad de Contratación del DNI. En caso de que el empresario individual no posea DNI, deberá presentar copia legitimada notarialmente o compulsada por la Unidad de Contratación, del documento que le sustituya reglamentariamente.

2º.- Documentos que acrediten, en su caso, la representación.

Los que comparezcan o firmen proposiciones en nombre de otro, presentarán poder bastante al efecto legitimado notarialmente o compulsado por la Unidad de Contratación, así como copia de DNI.

En caso de que el representante no posea DNI, deberá presentar copia del documento que le sustituya reglamentariamente.

Si el adjudicatario fuera persona jurídica, el poder deberá figurar inscrito, en su caso, en el Registro Mercantil. Si se trata de un poder para acto concreto no es necesaria la inscripción en el Registro Mercantil, de acuerdo con el artículo 94.5 del Reglamento del Registro Mercantil.

En cualquier caso, la presentación del **certificado de inscripción en un Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público**, eximirá al licitador de presentar la documentación exigida en los apartados 1º y 2º

3º.- Acreditación de su solvencia económica, financiera y técnica.

La acreditación de la solvencia mediante la correspondiente clasificación se exigirá en los casos en que se indique en el **apartado K** del Cuadro-Resumen en el grupo, subgrupo y categoría que se indiquen en el citado apartado. Este requisito no será exigible a empresas no españolas de Estados miembros de la Unión Europea, que deberán ajustar su documentación a las especialidades exigidas en su apartado específico.

Si no resulta exigible la clasificación, la acreditación de la solvencia económica, financiera y técnica se realizará por los medios que se especifiquen en el **Anexo V** del presente Pliego.

La acreditación de la solvencia mediante medios externos (artículo 75 LCSP), exigirá demostrar que para la ejecución del contrato dispondrá efectivamente de esos medios mediante la exhibición del correspondiente documento de compromiso de disposición.

4º.- Habilitación empresarial o profesional para la realización de la prestación objeto de contrato.

Si resulta legalmente exigible como condición de aptitud para contratar, deberá aportarse la documentación que acredite la correspondiente habilitación empresarial o profesional para la realización de la prestación que constituya el objeto del presente contrato.

5º.- Certificados acreditativos de encontrarse al corriente en sus obligaciones tributarias y

de Seguridad Social.

- 6º.- Cuando se ejerzan actividades sujetas al Impuesto sobre Actividades Económicas:** Alta, referida al ejercicio corriente, o último recibo, junto con una declaración responsable de no haberse dado de baja en la matrícula del citado Impuesto y, en su caso, declaración responsable de encontrarse exento.
- 7º.** Si resulta exigible según el **apartado L** del Cuadro-resumen y el **Anexo VI** a este pliego, **Documentos acreditativos de la efectiva disposición de los medios** que, en su caso, se hubiesen comprometido a dedicar o adscribir a la ejecución del contrato.
- 8º.** Cumplimiento de **normas de garantía de la calidad y de gestión medioambiental**. Si así se prevé en el **Anexo V, apartado 3** el adjudicatario deberá aportar los certificados allí indicados, que operarán como criterio de solvencia a acreditar incluso cuando se aporte el certificado acreditativo de la clasificación.
- 9º.- Documentación acreditativa de la subcontratación** con aquellas empresas que el adjudicatario declaró en el documento europeo único de contratación su intención de subcontratar, por así exigirse en el **apartado M** del Cuadro-resumen.

El adjudicatario tendrá que aportar una Declaración firmada conjuntamente con el subcontratista (tantas declaraciones como subcontratistas) en la que se indique la parte del contrato a subcontratar, el porcentaje que supone respecto al precio de adjudicación y la identidad del subcontratista, a la que se acompañará declaración del subcontratista de que no está incurso en prohibición para contratar de acuerdo con el artículo 71 de la LCSP, así como descripción de la experiencia y elementos técnicos y humanos, con los que cuenta para la ejecución de la parte del contrato a subcontratar.

En cualquier caso, la presentación del **certificado de clasificación** en el grupo, subgrupo y categoría indicados en el **apartado K** del Cuadro – Resumen emitido por **un Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público**, eximirá al licitador de presentar la documentación exigida en los apartados 1º, 2º, 3º (excepto la relativa al cumplimiento de los ratios económicos), 4º, 5º y 6º.

- 11º.-Constitución de la garantía definitiva** que figura en el **apartado J** del Cuadro – resumen en cualquiera de las formas previstas en el artículo 108 LCSP. El porcentaje de la garantía se aplicará sobre el precio de adjudicación sin IVA de la suma de los lotes adjudicados si conforme se indica en el **apartado C** del cuadro-resumen el precio es a tanto alzado, o sobre el presupuesto base de licitación sin IVA si son precios unitarios. Si así se prevé en el **apartado J** podrá constituirse mediante retención en el precio. En este supuesto, si el adjudicatario lo solicita, la garantía definitiva será repercutida al contratista deduciendo su importe de la primera factura y sucesivas hasta alcanzar la totalidad de la misma. En **Anexo II** constan los modelos de garantía y solicitud de retención.
- 12º.- Declaración relativa a servidores de tratamiento de datos.** El adjudicatario deberá presentar declaración firmada en la que se ponga de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos.

De no cumplimentarse adecuadamente y en plazo la presentación de toda la documentación indicada, se entenderá que el licitador ha retirado su oferta, procediéndose a adoptar por el órgano de contratación acuerdo de adjudicación a favor del siguiente licitador, al que se le requerirá la misma documentación.

23. ACUERDO DE ADJUDICACIÓN EFECTIVO Y NOTIFICACIÓN

Cumplimentada en plazo la documentación por el licitador seleccionado, el acuerdo de adjudicación condicionado desplegará efectos y se procederá por la Unidad de Contratación a notificar el acuerdo de adjudicación a todos los licitadores, y a su publicación en el perfil del contratante.

La notificación de la adjudicación deberá ser motivada y será de aplicación la excepción de confidencialidad contenida en el artículo 133 LCSP.

Adjudicado el contrato y transcurridos los plazos para la interposición de recursos sin que se hayan interpuesto, la documentación que acompaña a las proposiciones quedará a disposición de los interesados. Si éstos no retiran su documentación en los tres meses siguientes a la fecha en que se

les notifique la adjudicación, la entidad contratante no estará obligada a seguirla custodiando, a excepción, en su caso, de los documentos constitutivos de la garantía provisional, que se conservarán para su entrega a los interesados.

24. ESPECIALIDADES EN LA TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Cuando sólo exista una oferta, si no fuera posible la negociación, el técnico competente informará sobre la adecuación y viabilidad de la misma, que quedará como definitiva.

25. FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

El contrato deberá formalizarse en documento que se ajuste con exactitud a las condiciones de la licitación. No obstante, el contratista podrá solicitar que el contrato se eleve a escritura pública, corriendo de su cargo los correspondientes gastos.

Se formalizará un contrato entre la entidad licitante y la adjudicataria al que se adherirán mediante documento independiente cada una de las empresas contratantes.

En ningún caso se podrán incluir en el documento en que se formalice el contrato cláusulas que impliquen alteración de los términos de la adjudicación.

Previamente a la firma del contrato, si el adjudicatario fuera una Unión Temporal de Empresas, deberá presentar escritura pública de su constitución, CIF asignado y nombramiento de representante con poder suficiente.

Si en el **apartado Ñ** del Cuadro-resumen se indica que el contrato es susceptible de recurso especial en materia de contratación, la formalización no podrá efectuarse antes de que transcurran 15 días hábiles desde que se remitió la notificación de adjudicación a los licitadores. Trascurrido dicho plazo sin que se hubiera interpuesto recurso, el contrato deberá formalizarse dentro del plazo de cinco días.

Si en el **apartado Ñ** del Cuadro-resumen se indica que el contrato es susceptible de recurso de alzada, la formalización del contrato no podrá realizarse más tarde de los 15 días hábiles siguientes (de los 8 días hábiles siguientes si el procedimiento es tramitado por urgencia) a la notificación de adjudicación a los licitadores.

Cuando por causas imputables al adjudicatario no se hubiese formalizado el contrato dentro del plazo indicado para ello de conformidad con el artículo 153 LCSP, la entidad contratante le exigirá el importe del 3 por ciento del presupuesto base de licitación, IVA excluido, en concepto de penalidad, que se hará efectivo en primer lugar contra la garantía definitiva, si se hubiera constituido, y podrá dar lugar a la declaración de prohibición de contratar de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 71.2 b) LCSP.

El contrato se perfecciona con su formalización y en ningún caso podrá iniciarse la ejecución del contrato antes de la misma.

De la formalización del contrato se dará publicidad según lo dispuesto en el artículo 154 LCSP.

CLÁUSULAS DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

26. EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

Los trabajos se ejecutarán con estricta sujeción a las cláusulas estipuladas en este Pliego y en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

El incumplimiento de los compromisos de adscripción de medios personales o materiales a la ejecución del contrato recogidos en el **Anexo VI** serán causa de resolución del contrato.

El contratista deberá respetar el carácter confidencial de aquella información, a la que tenga acceso con ocasión de la ejecución del contrato, a la que se hubiese dado ese carácter en los pliegos o en el contrato, o que por su propia naturaleza deba ser tratada como tal.

27. CONFIDENCIALIDAD.

El contratista se obliga a custodiar toda documentación o dato que le sea entregado en depósito para la ejecución del contrato, no pudiendo utilizarse para fines distintos y siendo el único responsable de cualquier utilización indebida, pérdida o deterioro, o circunstancia análoga que se produzca, debiendo en este caso indemnizar a la Entidad Contratante por los daños y perjuicios causados.

El contratista se compromete a guardar la máxima reserva y secreto sobre cualquier documento, información u otro material que se les transmita confidencialmente, o a la que pudiera tener acceso durante la ejecución del presente contrato.

Se considera Información Confidencial:

- Toda aquella documentación e información a la que se hubiese dado ese carácter en los pliegos o en el contrato, o que por su propia naturaleza deba ser tratada como tal.
- Toda la documentación e información que se ponga a disposición del contratista durante la ejecución del contrato marcada/señalada como confidencial.
- Toda aquella documentación o información, que no siendo pública o notoria, el contratista o sus empleados hayan podido tener acceso con ocasión de la ejecución del contrato.
- Será igualmente considerada Información Confidencial, aquella que resulte de cualquier proceso o tratamiento tomando como base la descrita en el apartado anterior.

El contratista no podrá utilizar la información y documentos confidenciales para fines distintos del cumplimiento de sus obligaciones contractuales, sin consentimiento escrito preciso de la Entidad contratante.

El contratista deberá adoptar las medidas necesarias que garanticen la seguridad y confidencialidad de la Información Confidencial y evite su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, pérdidas y robos. A tales efectos, queda obligado a custodiar confidencialmente la Información Confidencial facilitada por la Entidad Contratante.

Asimismo, el contratista queda obligado a comunicar cualquier incidencia que ponga en riesgo la salvaguarda de la Información Confidencial.

El contratista se compromete, tras la extinción del contrato, a no conservar copia alguna de Información Confidencial, salvo aquella acreditativa de la relación mantenida a efectos de dirimir responsabilidades fiscales, laborales y de cualquier otra naturaleza de la que se infiera una obligación frente a terceros y a dichos únicos efectos.

El contratista se compromete a informar a su personal, colaboradores y subcontratistas de las obligaciones establecidas en el presente Pliego sobre confidencialidad.

El contratista se compromete a no divulgar dicha Información Confidencial, así como, a no publicarla ni de cualquier otro modo, bien directamente, bien a través de terceras personas o empresas, ponerla a disposición de terceros sin el previo consentimiento por escrito de la Entidad Contratante.

Las obligaciones de confidencialidad tendrán una duración de cinco años siguientes a la fecha de pago de la última factura.

No se considerará Información Confidencial, la información que:

- Sea públicamente conocida y esté disponible públicamente antes de la divulgación al Receptor.
- Se convierta en información conocida y públicamente disponible después de la divulgación al Receptor, sin que medie en ello intervención del Receptor.
- Al tiempo de la divulgación sea conocida por el Receptor, sin que tenga obligación de mantenerla como confidencial.
- Sea independientemente desarrollada por el Receptor sin contravenir lo dispuesto en este contrato.
- Sea divulgada siguiendo cualquier orden o requerimiento judicial o gubernativo, estableciéndose que en ese caso el Receptor deberá previamente notificar al Divulgador dicha orden o requerimiento, dándole la oportunidad de impugnarlo.

28. VALORACIÓN DE LOS TRABAJOS Y ABONOS AL CONTRATISTA

La valoración de los trabajos se realizará si este fuera de tracto sucesivo y no se hubiera dispuesto otra cosa, mensualmente.

La contraprestación a recibir por el adjudicatario en concepto de servicio contact center será el importe fijo ofertado en concepto de contact center, prorrateado en 24 mensualidades.

La contraprestación a recibir por el adjudicatario en concepto de gestión de expedientes morosos será el resultante de aplicar el porcentaje de premio de cobranza ofertado sobre el importe cobrado, bajo las condiciones que se detallan en el **Anexo VIII** "Modelo de oferta económica".

Esta contraprestación variable está subordinada a las necesidades de las entidades contratantes, sin que exista compromiso ni obligación de volumen o servicios mínimos a encargar por parte de la empresa contratante. En estos casos, el presupuesto base de licitación fijado para este servicio (80.000 €/año) será un importe máximo que no podrá superarse salvo en los casos de modificaciones y prórrogas previstas en el presente Pliego.

El pago tanto de la parte fija como de la variable se efectuará previa presentación de factura debidamente conformada, y documento Recepción cuando proceda. Las facturas se emitirán de forma independiente a cada una de las empresas contratantes.

Las Entidades contratantes tendrán la obligación de abonar el precio dentro de los treinta días siguientes a la fecha de prestación del servicio, siempre y cuando, en dicho plazo el contratista haya presentado la correspondiente factura ante el órgano de contratación (artículo 198 LCSP). Si se observase que la factura presentada adolece de algún requisito exigible, se solicitará su subsanación sin que empiece a computarse el plazo indicado en el párrafo anterior hasta su corrección. En todo caso, si el contratista incumpliera el plazo de 30 días para presentar la factura, el devengo de intereses no se iniciará hasta transcurridos 30 días desde la fecha de presentación de la factura correspondiente.

La factura deberá presentarse en formato electrónico en los supuestos que fija Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de Impulso a la Factura Electrónica y Creación del Registro Contable de Facturas del Sector Público.

29. TRIBUTOS

Tanto en las ofertas que formulen los licitadores como en las propuestas de adjudicación, se entenderán comprendidos, a todos los efectos, los tributos de cualquier índole que graven los diversos conceptos, excepto el Impuesto sobre el Valor Añadido, que será repercutido como partida independiente de acuerdo con la legislación vigente.

30. REVISIÓN DE PRECIOS

Únicamente será revisado el precio a tanto alzado ofertado por el servicio de contact center. La revisión del precio se realizará con carácter anual mediante la aplicación de la siguiente fórmula de revisión:

$$Previsado = P_{adjudicado} * (1 + K)$$

Donde:

K= variación experimentada y acumulada desde el origen del contrato hasta el año objeto de revisión para los siguientes índices y en las siguientes proporciones:

$$K = (\text{variación IPC} * 0,20 + \text{variación ICLA} * 0,80)$$

- o Variación ICLA= como ICLA (Índice de Coste Laboral Armonizado. Base 2008), se tomará la variación acumulada al último trimestre publicado de la sección N de la CNAE-09 (Actividades administrativas y servicios auxiliares), desestacionalizado y corregido de calendario.
- o Variación IPC = Se tomará la variación acumulada al último trimestre publicado por el INE.

31. MODIFICACIONES DEL CONTRATO

Una vez perfeccionado el contrato, el Órgano de contratación sólo podrá introducir modificaciones cuando así se prevea en el en el **apartado N** del Cuadro - resumen y **Anexo XI** o en los supuestos y con los límites establecidos en el artículo 205 LCSP.

Las citadas modificaciones serán obligatorias para el contratista, y en tanto previstas en el presente Pliego, únicamente requerirán el informe favorable del responsable del contrato.

El importe aplicable a la ampliación del contrato por incorporación de nuevos servicios previstos en el Anexo XI, se calculará mediante aplicación del precio €/hora ofertado por el adjudicatario en el punto 3º del modelo de oferta económica, al número de horas que la contratante considere necesario emplear.

Conforme artículo 309 LCSP, en los casos en que la determinación del precio se realice mediante unidades de ejecución, no tendrán la consideración de modificaciones, la variación que durante la correcta ejecución de la prestación se produzca exclusivamente en el número de unidades realmente ejecutadas sobre las previstas en el contrato, siempre que no representen un incremento del gasto superior al 10% del precio del contrato. Dicha variación, se hará constar en el documento de recepción del contrato a expedir por el responsable del contrato.

32. RESPONSABLE DEL CONTRATO.

En virtud de lo establecido en el artículo 62 LCSP el Órgano de contratación nombrará un responsable del contrato al que corresponderá supervisar su ejecución y adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada.

33. OBLIGACIONES LABORALES, SOCIALES, FISCALES Y DE PROTECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE

El personal que la empresa adjudicataria deba contratar para atender sus obligaciones dependerá exclusivamente de esta, sin que a la extinción del contrato pueda producirse en ningún caso la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos como personal del órgano contratante.

El contratista está obligado al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social, de integración social de personas con discapacidad, de prevención de riesgos laborales y de protección del medio ambiente que se establezcan tanto en la normativa vigente como en los pliegos que rigen la presente contratación. En todo caso, el adjudicatario debe cumplir las condiciones salariales de los trabajadores adscritos al contrato conforme al convenio colectivo sectorial de aplicación.

El incumplimiento de estas obligaciones y, en especial, los incumplimientos o los retrasos reiterados en el pago de los salarios o la aplicación de condiciones salariales inferiores a las derivadas de los convenios colectivos que sea grave y dolosa, dará lugar a la imposición de las penalidades establecidas en el presente Pliego.

34. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA EN SUPUESTOS DE SUBCONTRATACIÓN

El contratista podrá concertar con terceros la realización parcial del mismo, salvo indicación en contrario en el **apartado M** del Cuadro-resumen, siempre que comunique por escrito, tras la adjudicación del contrato y, a más tardar, cuando inicie la ejecución de éste, al órgano de contratación, su intención de celebrar subcontratos, señalando la parte de la prestación que se pretende subcontratar y la identidad, datos de contacto y representante o representantes legales del subcontratista, y justificándolo suficientemente la aptitud de éste para ejecutarla por referencia a los elementos técnicos y humanos de que dispone y a su experiencia y acreditando que el mismo no se encuentra incurso en prohibición de contratar de acuerdo con el artículo 71 LCSP. Dicha acreditación podrá hacerse efectiva mediante declaración responsable del subcontratista.

En el caso de que el subcontratista tuviera la clasificación adecuada para realizar la parte del contrato objeto de la subcontratación, la acreditación de dicha circunstancia será suficiente para acreditar la aptitud del mismo.

El órgano de contratación podrá establecer que determinadas tareas críticas no puedan ser objeto de subcontratación señalándolo en el mencionado apartado y cumplimentando el **Anexo VII**.

Si así se requiere en el **apartado M** del Cuadro-resumen, los licitadores deberán indicar en el documento europeo único de contratación la parte del contrato que tengan previsto subcontratar, señalando su porcentaje y la identificación, si se conoce, de los subcontratistas. Dicha intención deberá ser confirmada previamente a la firma del contrato en los términos expresados en el presente pliego. En este caso, si los subcontratos no se ajustan a lo indicado en la oferta, no podrán celebrarse hasta que transcurran veinte días desde que efectúen la notificación y aportación de las justificaciones referidas en el párrafo anterior, salvo si la entidad contratante notifica en ese plazo su oposición.

En todo caso, los subcontratistas quedarán obligados sólo ante el contratista principal que asumirá, por tanto, la total responsabilidad de la ejecución del contrato frente a la entidad contratante, con arreglo estricto al presente Pliego, al Pliego de Prescripciones Técnicas, y a los términos del contrato, incluido el cumplimiento de las obligaciones en materia medioambiental, social o laboral a que se refiere el artículo 201 LCSP.

Los subcontratistas no tendrán acción directa frente a la entidad contratante por las obligaciones contraídas con ellos por el contratista como consecuencia de la ejecución del contrato principal y de los subcontratos.

En cuanto a los pagos a subcontratistas y suministradores, el contratista quedará obligado al cumplimiento de los requisitos y obligaciones establecidos en los artículos 216 y 217 LCSP.

La Entidad contratante podrá comprobar el estricto cumplimiento de los pagos que el contratista haya de ejecutar a los subcontratistas o suministradores que participen en el contrato, señalándolo en el **apartado M** del Cuadro – resumen, ejercitando tal facultad de conformidad con el artículo 217 LCSP. Las actuaciones de comprobación y de imposición de penalidades por el incumplimiento de los pagos a subcontratistas, serán obligatorias para los contratos de servicios cuyo valor estimado supere los 5 millones de euros y en los que el importe de la subcontratación sea igual o superior al 30 por ciento del precio del contrato, en relación a los pagos a subcontratistas que hayan asumido contractualmente con el contratista principal el compromiso de realizar determinadas partes del contrato.

El incumplimiento de estas obligaciones dará lugar a la imposición de penalidades de conformidad con lo dispuesto en el presente Pliego.

35. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Las condiciones especiales o esenciales en relación con la ejecución del contrato establecidas de acuerdo con el artículo 202 LCSP, son las que se describen en el **Anexo VI**. Su incumplimiento podrá dar lugar a una falta Grave o Muy Grave, según se especifique en la cláusula relativa a penalizaciones, pudiendo dar lugar a la resolución del contrato en caso de falta Muy Grave.

Dichas condiciones especiales de ejecución serán exigidas igualmente a todos los subcontratistas que participen en la ejecución del contrato.

36. SUBROGACIÓN EN CONTRATOS DE TRABAJO

Cuando una norma legal, un convenio colectivo, o un acuerdo de negociación colectiva de eficacia general, imponga al adjudicatario la obligación de subrogarse como empleador en determinadas relaciones laborales, se indicará en el **apartado L** del Cuadro – resumen, y el adjudicatario deberá subrogarse como empleador en los contratos de trabajo cuyas condiciones se recogen en la documentación complementaria a este expediente, tal y como exige el artículo 130 LCSP.

El contratista responderá de los salarios impagados a los trabajadores afectados por subrogación, así como de las cotizaciones a la Seguridad social devengadas, aún en el supuesto de que se resuelva el contrato y aquellos sean subrogados por el nuevo contratista, sin que en ningún caso dicha obligación corresponda a este último. En este caso, la Administración, una vez acreditada la falta de pago de los citados salarios, procederá a la retención de las cantidades debidas al contratista para garantizar el pago de los citados salarios, y a la no devolución de la garantía definitiva en tanto no se acredite el abono de éstos.

La empresa adjudicataria, queda asimismo obligada a proporcionar al órgano de contratación a la finalización del contrato, la información relativa al personal objeto de subrogación, indicando: el convenio colectivo de aplicación y los detalles de categoría, tipo de contrato, jornada, fecha de antigüedad, vencimiento del contrato, salario bruto anual de cada trabajador, así como todos los pactos en vigor aplicables a los trabajadores a los que afecte la subrogación. El incumplimiento de esta obligación dará lugar a la imposición de penalidades de acuerdo con lo previsto en el presente Pliego.

37. OBLIGACIONES RELATIVAS A LA GESTIÓN DE PERMISOS, LICENCIAS Y AUTORIZACIONES

El contratista estará obligado, salvo que el Órgano de contratación decida gestionarlo por sí mismo y así se lo haga saber de forma expresa, a gestionar los permisos, licencias y autorizaciones establecidas en las ordenanzas municipales y en las normas de cualquier otro organismo público o privado que sean necesarias para el inicio y ejecución del servicio.

38. EVALUACIÓN DE RIESGOS PROFESIONALES

El contratista en todo caso deberá realizar la correspondiente evaluación de riesgos laborales y además estará obligado a poner a disposición del contrato los recursos preventivos adecuados, conforme normativa aplicable de Servicio de Prevención.

En función de las prestaciones contratadas, deberá adecuarse la coordinación de actividades empresariales que corresponda, conforme normativa aplicable de Prevención de Riesgos Laborales.

39. INDEMNIZACIÓN POR DAÑOS Y PERJUICIOS.

Será obligación del contratista indemnizar todos los daños y perjuicios que causen a terceros, como consecuencia de los trabajos que requiera la ejecución del contrato, salvo cuando tales perjuicios hayan sido ocasionados por una orden inmediata y directa de la Entidad contratante.

En caso de incumplimiento por parte del contratista de la obligación de indemnizar los daños y perjuicios ocasionados a terceros como consecuencia de la incorrecta ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la entidad contratante procederá a la imposición de las penalidades que se determinan en presente Pliego.

40. SUCESIÓN EN LA PERSONA DEL CONTRATISTA

En los casos de fusión, escisión, aportación o transmisión de empresas o ramas de actividad de las mismas continuará el contrato vigente con la entidad resultante, que quedará subrogada en los derechos y obligaciones dimanantes del mismo, si se producen las condiciones exigidas en el artículo 98 LCSP.

Es obligación del contratista comunicar fehacientemente a la Entidad contratante cualquier cambio que afecte a su personalidad jurídica, suspendiéndose el cómputo de los plazos legalmente previsto para el abono de las facturas correspondientes hasta que se verifique el cumplimiento de las condiciones de la subrogación.

Si no pudiese producirse la subrogación por no reunir la entidad a la que se atribuya el contrato las condiciones de solvencia necesarias, se resolverá el mismo, considerándose a todos los efectos como un supuesto de resolución por culpa del contratista.

41. CESIÓN DEL CONTRATO

El contrato podrá ser objeto de cesión con los límites y requisitos del artículo 214 LCSP.

42. PENALIDADES

Los niveles de calidad en cuanto al porcentaje de llamadas atendidas antes de treinta segundos serán los ofertados por el adjudicatario, y como mínimo los fijados en el Pliego de Condiciones Técnicas.

El incumplimiento de los objetivos de calidad en los términos pactados, dará lugar a la adopción por

parte del contratista de medidas correctoras en un plazo no inferior a diez días. La no adopción de dichas medidas podrá dar lugar a sanciones económicas en función del grado de desviación del objetivo pactado e incluso la rescisión del contrato si las desviaciones detectadas no se solucionan.

Al final de cada mes, se calcularán los niveles de Calidad del Servicio en cuanto al porcentaje de llamadas atendidas antes de 30 segundos para cada servicio por separado, comercial y averías, (dato calculado tomando como base de cálculo las llamadas recibidas durante los últimos dos meses). La penalización correspondiente, en función de su calificación, podrá ser leve, grave o muy grave, acumulándose las desviaciones negativas de los tiempos medios de respuesta de atención comercial y de averías.

Los incumplimientos del contratista a los efectos del presente régimen de penalidades, se clasifican en Leves, Graves y Muy Graves.

El importe de las penalizaciones impuestas se deducirá de las certificaciones mensuales o sobre la garantía, que en su caso, se hubiese constituido, cuando no puedan deducirse de los mencionados pagos.

i. Constituyen incumplimientos Leves del contratista los siguientes:

- El incumplimiento de los niveles de calidad hasta en 2 veces consecutivas
- La falta de respeto de los empleados de la contratista para con el personal de la contratante o sus subcontratas.
- La falta de envío de la información o su retraso.
- Incumplimiento que afecte a la seguridad individual, y que, por las características y lugar del trabajo, no representen un especial peligro para el trabajador.
- La comisión de faltas leves no comprendidas en los apartados anteriores y que a juicio y acreditada justificación del responsable del contrato, merezcan tal condición en razón al incumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación de los suministros objeto del contrato.

ii. Constituyen incumplimientos Graves del contratista:

- El incumplimiento de los niveles de calidad hasta en 4 veces consecutivas
- La demora, por parte del contratista, en el cumplimiento de los plazos expresamente impuestos por cualquier disposición legal o reglamentaria, o resolución administrativa.
- La prestación reiteradamente defectuosa del servicio.
- Incumplimiento que afecte a la seguridad individual, y que, por las condiciones del trabajo, representen un especial peligro para el trabajador.
- La no adopción de las medidas adecuadas para garantizar que sus empleados cumplen la legalidad vigente en aras a prevenir la comisión de delitos.
- Incumplimiento por parte del contratista de la obligación de indemnizar los daños y perjuicios de escasa entidad ocasionados a terceros como consecuencia de la incorrecta ejecución de las prestaciones objeto del contrato.
- La demora reiterada del contratista en la presentación en plazo de facturas para su cobro.
- El incumplimiento en la obligación de facilitar a la entidad contratante los datos del personal subrogable.
- El incumplimiento de una condición especial de ejecución del contrato.
- El incumplimiento de la adscripción de medios personales o materiales al contrato.
- La persistencia del contratista en el incumplimiento de sus obligaciones leves, siempre que hubiera sido requerido previamente y no las hubiera cumplido en el plazo fijado.

iii. Constituyen incumplimientos Muy Graves del contratista:

- El incumplimiento de los niveles de calidad hasta en 6 veces consecutivas
- Fraude en la forma de prestación del servicio, no utilizando los medios adecuados o

elementos esenciales exigidos y/o ofertados.

- Ceder, arrendar, subarrendar o traspasar la totalidad o parte de las prestaciones integrantes del contrato, bajo cualquier modalidad o título, sin cumplir previamente con los requisitos exigidos por el presente Pliego y sin autorización expresa de la contratante.
- Incumplimiento que afecte a la seguridad colectiva.
- Ser sancionado por infracción grave o muy grave en materia de seguridad y salud en el trabajo, de conformidad con lo dispuesto en la legislación actual vigente de Prevención de Riesgos Laborales.
- Ser sancionado por infracción grave o muy grave en materia social, de acuerdo con lo dispuesto en la legislación actual vigente sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social.
- Ser sancionado por infracción grave o muy grave por incumplimiento de obligaciones fiscales y tributarias.
- La no solicitud por el contratista, o denegación a éste, de las licencias y autorizaciones necesarias para la ejecución del presente contrato.
- Los incumplimientos o los retrasos reiterados en el pago de los salarios o la aplicación de condiciones salariales inferiores a las derivadas de los convenios colectivos.
- Incumplimiento por parte del contratista de la obligación de indemnizar los daños y perjuicios de elevada entidad, ocasionados a terceros como consecuencia de la incorrecta ejecución de las prestaciones objeto del contrato.
- No estar al corriente en el pago de los seguros sociales y profesionales.
- El incumplimiento en la obligación de facilitar a la entidad contratante los datos del personal subrogable.
- El incumplimiento reiterado de una condición especial de ejecución del contrato.
- El incumplimiento de la adscripción de medios personales o materiales al contrato.
- Ser condenada por comisión de delito.
- La persistencia del contratista en el incumplimiento de sus obligaciones graves, siempre que hubiera sido requerido previamente y no las hubiera cumplido en el plazo fijado.

Los incumplimientos del contratista darán lugar al devengo automático de las penalidades por los importes que a continuación se detallan, a excepción de la demora que le será de aplicación las sanciones recogidas en el artículo 193.3 LCSP:

- Los incumplimientos leves darán lugar al devengo de una penalidad por importe de 2.500 a 5.000 euros por cada infracción.
- La comisión de dos faltas leves durante la vigencia del contrato, se considerará falta grave. Una falta grave dará lugar al devengo de una penalidad por importe de 5.000 a 10.000 euros.
- La comisión de dos incumplimientos graves durante la vigencia del contrato, se considerará falta muy grave y se sancionará con una multa de 10.000 a 20.000 euros, pudiendo conllevar la resolución del contrato.

43. INDEMNIZACIONES EN LOS CONTRATOS DE ELABORACIÓN DE PROYECTOS DE OBRA

En los contratos cuyo objeto sea la elaboración de un proyecto de obra el contratista estará obligado a indemnizar a la entidad contratante en caso de desviaciones en el presupuesto de ejecución de la obra debidas a errores u omisiones imputables al mismo de conformidad con lo establecido en el artículo 315 LCSP, resultando aplicable el baremo de indemnizaciones establecido en dicho artículo.

44. RECEPCIÓN Y LIQUIDACIÓN

36.1.- Recepción

El correcto cumplimiento del contrato exige la emisión de un documento de recepción o conformidad

del contrato dentro del mes siguiente a la entrega o realización del objeto del contrato, por parte del responsable del contrato de la entidad contratante.

Si los servicios efectuados no se adecuan a la prestación contratada como consecuencia de vicios o defectos imputables al contratista, el responsable del contrato podrá rechazar los mismos, quedando exenta la entidad contratante de la obligación de pago o teniendo derecho, a elección de la contratante, a la recuperación del precio satisfecho o a la reiteración del servicio. Así mismo, podrán efectuarse recepciones parciales sobre aquellas partes del contrato susceptibles de ser utilizadas de forma independiente.

En caso de contratos cuya ejecución sea de tracto sucesivo, la recepción se realizará a la terminación de la prestación contratada o al término del plazo contractual.

36.2.- Plazo y devolución de la garantía definitiva

El plazo de garantía será el establecido en el **apartado F** del cuadro-resumen, o en su caso, el ofertado por el adjudicatario. Transcurrido el plazo de garantía, sin que el órgano de contratación haya formalizado ningún reparo, el contratista quedará relevado de toda responsabilidad por razón de la prestación efectuada, procediéndose a la devolución o cancelación de la garantía definitiva.

45. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Serán causas de resolución del contrato las establecidas en el artículo 211 LCSP, así como la ejecución de una falta muy grave por el contratista, sin perjuicio de las penalidades que en su caso se pudieran imponer.

La resolución del contrato se acordará por la entidad contratante previa audiencia al contratista por pazo de 10 días.

46. RÉGIMEN DE RECURSOS CONTRA LA DOCUMENTACIÓN QUE RIGE LA LICITACIÓN

Contra los documentos que rigen la presente licitación podrá interponerse los siguientes recursos:

- a) Si en el **apartado Ñ** del Cuadro-resumen se ha indicado que el contrato está sujeto a recurso especial en materia de contratación, procederá:
 - a. Recurso especial en materia de contratación regulado en el artículo 44 LCSP a presentar ante el órgano que se indica en el citado apartado Ñ, en el plazo de quince días hábiles a contar desde el día siguiente al de la publicación en el perfil del contratante.
 - b. Alternativamente, podrá interponerse recurso contencioso-administrativo ante el Tribunal Superior de Justicia en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente al de su publicación en el perfil del contratante.
- b) Si en el **apartado Ñ** del Cuadro-resumen se ha indicado que el contrato está sujeto a recurso de alzada, procederá:
 - a. Recurso de alzada regulado en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, a presentar ante el órgano que se indica en el citado apartado Ñ, en el plazo de un mes a contar desde la fecha de su publicación en el perfil del contratante.
 - b. Alternativamente, podrá interponerse recurso contencioso-administrativo ante el Tribunal Superior de Justicia en el plazo de dos meses a contar desde la fecha de su publicación en el perfil del contratante.

DILIGENCIA: Para hacer constar que el presente pliego ha sido aprobado en Valencia, a 19 de diciembre de 2019, por el Consejero Delegado:

Fdo: Dionisio García Comín

ANEXO I
LIMITACIÓN A LOS LOTES

> **NO APLICA**

Nº de lotes	
Nº de lotes a los que un mismo licitador puede presentar oferta	
Nº de lotes a los que un mismo licitador puede resultar adjudicatario	
Lotes incompatibles	
Se exige distinta solvencia para diferentes lotes <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	
Varía la documentación a presentar en cada lote <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	

ANEXO II
MODELO GARANTÍAS

➤ **NO APLICA**

A) MODELO AVAL

La Entidad Bancaria _____

Y en su nombre D./Dña _____

Con poderes suficientes para obligarle en este acto, según resulta del bastateo efectuado _____

AVALA

A _____, con CIF nº _____ para responder en concepto de garantía (provisional o definitiva) ante _____, con CIF _____, por importe de _____ (letra y número) de las obligaciones, penalidades y demás gastos que se puedan derivar del artículo 114 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre de 2017 de Contratos del Sector Público y Pliegos de Condiciones Particulares que rigen el contrato _____

Este aval se otorga solidariamente respecto al obligado principal, con renuncia expresa al beneficio de excusión y con compromiso de pago a primer requerimiento de _____

Este aval tendrá validez hasta que _____, no autorice su cancelación.

Este aval ha sido inscrito en esta misma fecha en el Registro Especial de Avaluos con el número _____

Fecha y firma.

B) MODELO DE CERTIFICADO DE SEGURO DE CAUCIÓN.

Certificado número _____

La Entidad Aseguradora _____

Y en su nombre D./Dña _____

Con poderes suficientes para obligarle en este acto, según resulta del bastateo efectuado _____

ASEGURA

A _____, con CIF nº _____ en concepto de tomador del seguro, ante _____ en adelante asegurado, hasta el importe de euros _____ en los términos y condiciones establecidos en el artículo 114 la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público y pliegos de cláusulas particulares que rigen el contrato de _____ en concepto de garantía (provisional o definitiva) _____ para responder de las obligaciones, penalidades y demás gastos que se puedan derivar conforme a las citadas normas frente al asegurado.

La falta de pago de la prima, sea única, primera o siguientes, no dará derecho al asegurador a resolver el contrato, ni éste quedará extinguido, ni la cobertura del asegurador suspendida, ni éste liberado de su obligación, caso de que el asegurador deba hacer efectiva la garantía.

El asegurador no podrá oponer al asegurado las excepciones que puedan corresponderle contra

el tomador del seguro.

El asegurador asume el compromiso de indemnizar al asegurado al primer requerimiento de

_____ autorice su cancelación o devolución.

Fecha y firma.

C) **SOLICITUD DE RETENCIÓN DE FACTURA.** (Sólo se podrá optar por la retención si dicha opción se encuentra posibilitada en el **apartado J** del Cuadro-resumen del presente Pliego)

D/D^a
con DNI nº.....

En nombre propio

En representación de la empresa con CIF y domicilio social en en calidad de.....
(Márquese lo que proceda)

Solicito, conforme permite el Pliego de Condiciones particulares que rige el contrato, la retención en factura del porcentaje de (marcar porcentaje indicado en el **apartado J** del Cuadro-Resumen) en concepto de garantía definitiva, para responder de las obligaciones, penalidades y demás gastos que se puedan derivar del citado contrato hasta su recepción definitiva y liquidación.

Fecha y firma.

ANEXO III

INSTRUCCIONES DE CUMPLIMENTACIÓN DEL DOCUMENTO EUROPEO ÚNICO DE CONTRATACIÓN

1. El formulario normalizado del DEUC se encuentra a disposición de los licitadores en la siguiente dirección electrónica: <https://visor.registrodelicitadores.gob.es/espd-web/filter?lang=es>. Deberán cumplimentar los campos exigidos (entrando en como "operador económico" y "generar respuesta") e imprimir y adjuntar el documento resultante en formato pdf junto con el resto de Documentación administrativa.
En el caso de licitación por lotes con diferentes requisitos de solvencia y capacidad, deberá presentarse tantos documentos europeos únicos de contratación como lotes en los que participa, debidamente firmadas. (La exigencia o no de diferentes requisitos de solvencia y capacidad en distintos lotes se hace constar en el **Anexo V** del presente Pliego)
2. PARTE I. INFORMACIÓN SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN Y EL PODER ADJUDICADOR. Deberá incluir los siguientes datos:
 - Si en la carátula del presente Pliego se indica que el contrato SI se sujeta a la Ley de Sectores Excluidos, deberá rellenarse (1) fecha de anuncio en DOUE (2) número de anuncio en DOUE. Si se ha indicado que NO se sujeta a la citada Ley, no se cumplimentarán dichos datos.
 - (3) Nombre de la entidad contratante del **apartado A** del Cuadro-Resumen del presente Pliego
 - (4) Definición del objeto del contrato del **apartado B** del Cuadro-Resumen del presente Pliego y número de LOTE.
 - (5) Nº de Expediente que consta en la carátula del presente Pliego.
3. PARTE II. INFORMACIÓN SOBRE EL OPERADOR ECONÓMICO. Deberá cumplimentar las siguientes Secciones:
 - Sección A: INFORMACIÓN SOBRE EL OPERADOR ECONÓMICO
 - Sección B: INFORMACIÓN SOBRE LOS REPRESENTANTES DEL OPERADOR ECONÓMICO
 - Sección C: INFORMACIÓN SOBRE EL RECURSO A LA CAPACIDAD DE OTRAS ENTIDADES. En los casos en que el empresario recurra a la solvencia y medios de otras empresas, cada una de ellas también deberá presentar una declaración responsable en la que figure la información pertinente para estos casos, con arreglo al documento europeo único de contratación.
 - Sección D: INFORMACIÓN RELATIVA A LOS SUBCONTRATISTAS. Se requiere información relativa a los subcontratistas si en el apartado M del Cuadro-resumen se exige la obligación de indicar en la oferta la parte del contrato que tenga previsto subcontratar.
Como en el apartado P del Cuadro-resumen se indica que la ejecución el contrato conlleva el tratamiento de datos de carácter personal por el contratista, si el licitador tiene intención de subcontratar los servidores o las tareas relacionadas con el tratamiento de datos, deberá indicar en este apartado el nombre del subcontratista.
 - Se requiere que se presente documento europeo único de contratación firmado por cada subcontratista en el que se cumplimente la información de las Secciones A y B de la PARTE II y la PARTE III. (**Solo si la casilla está marcada**)
4. PARTE III. MOTIVOS DE EXCLUSIÓN
 - Sección A: MOTIVOS REFERIDOS A CONDENAS PENALES
 - Sección B: MOTIVOS REFERIDOS AL PAGO DE IMPUESTOS O COTIZACIONES A LA SEGURIDAD SOCIAL
 - Sección C: MOTIVOS REFERIDOS A LA INSOLVENCIA, LOS CONFLICTOS DE INTERÉS O LA FALTA PROFESIONAL

- Sección D: OTROS MOTIVOS DE EXCLUSIÓN QUE ESTÉN PREVISTOS EN LA LEGISLACIÓN NACIONAL

5. PARTE IV. CRITERIOS DE SELECCIÓN. **Se cumplimentará la opción marcada:**

OPCIÓN 1: INDICACIÓN GLOBAL DEL CUMPLIMIENTO DE TODOS LOS CRITERIOS DE SELECCIÓN

OPCIÓN 2: Cumplimentación de las siguientes Secciones:

Sección A: IDONEIDAD

Sección B: SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA

Sección C: CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL

Sección D: SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD Y NORMAS DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL (**Sólo si la casilla está marcada**)

6. PARTE V. REDUCCIÓN DEL NÚMERO DE CANDIDATOS CUALIFICADOS. (**Sólo si la casilla está marcada**)

7. PARTE VI. DECLARACIONES FINALES

ANEXO IV

MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE RELATIVA AL GRUPO EMPRESARIAL

D/D^a
con DNI nº.....

En nombre propio

En representación de la empresa con CIF
y domicilio social en
en calidad de.....
(Márquese lo que proceda)

Al objeto de participar en la licitación del contrato denominado.....
declara bajo su responsabilidad:

Que la empresa (indíquese lo que proceda):

No pertenece a ningún grupo de empresas.

Pertenece al grupo de empresas denominado:
del cual se adjunta listado de empresas vinculadas de conformidad con el artículo 42 del Código de Comercio.

ANEXO V

SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA, Y TÉCNICA O PROFESIONAL

- Se exige diferentes requisitos de solvencia y capacidad en varios o todos los lotes SI NO. (Sólo marcar en caso de licitación por Lotes)

1.- La solvencia económica y financiera y técnica o profesional, se acreditará mediante la aportación de los documentos a que se refieren los criterios de selección marcados.

SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA (artículo 87 LCSP)

<input checked="" type="checkbox"/> a)	<p>Volumen anual (importe neto de la cifra de negocios de la cuenta de pérdidas y ganancias) referido al mejor ejercicio dentro de los tres últimos ejercicios contables aprobados y depositados en el Registro Mercantil u oficial que corresponda.</p> <p>Criterios de selección: Volumen igual o superior a una vez y media el valor medio anual estimado del contrato (valor medio anual estimado=1.803.167,02 €).</p> <p>Se acreditará mediante: Copia del documento de Pérdidas y Ganancias adjunto a una Declaración responsable del licitador en la que se indique fecha de aprobación de las Cuentas Anuales así como de su depósito en el Registro Mercantil u oficial que corresponda.</p>
<input type="checkbox"/> b)	<p>Póliza de seguro de indemnización por riesgos profesionales vigente hasta el fin del plazo de presentación de ofertas junto con un compromiso de renovación o prórroga del mismo que garantice el mantenimiento de su cobertura durante toda la ejecución del contrato por importe superior a.....€.</p> <p>Alternativamente se podrá aportar un compromiso vinculante de suscripción de un seguro de indemnización por riesgos profesionales por importe no inferior al valor estimado del contrato que deberá hacerse efectivo en caso de resultar adjudicatario dentro del plazo de diez días hábiles al que se refiere el apartado 2 del artículo 150 LCSP.</p>
<input checked="" type="checkbox"/> c)	<p>Patrimonio neto y ratios entre activo y pasivo del Balance de las últimas Cuentas de Pérdidas y Ganancias cerradas y depositadas en el Registro Mercantil u oficial que corresponda.</p> <p>Criterios de selección: Patrimonio neto \geq al valor medio anual estimado del contrato Activo Corriente - Pasivo Corriente \geq 1.000.000 € Activo Corriente / Pasivo Corriente \geq 1</p> <p>Se acreditará mediante: Aportación de las últimas Cuentas Anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil u oficial que corresponda. Los empresarios individuales no inscritos en el Registro Mercantil acreditarán su volumen anual de negocios mediante sus libros de inventarios y cuentas anuales legalizadas por el Registro Mercantil.</p>

SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL (artículo 90 LCSP)

<input checked="" type="checkbox"/> a)	<p>Relación de los principales servicios de contact center de su propiedad dedicados 100% a la atención de clientes en el sector "utilities", realizados en el curso de, como máximo, los 3 últimos años, en la que se indique el importe, la fecha y el destinatario, público o privado de los mismos.</p> <p>Criterios de selección: El importe anual acumulado en el año de mayor ejecución deberá ser igual o mayor al 70% del valor medio anual estimado del contrato (1.262.216,91 €).</p> <p>Se acreditará mediante: Relación expedida por el licitador a la que se acompañará certificados de buena ejecución expedidos por los destinatarios de los servicios.</p>
--	---

<input type="checkbox"/> b)	<p>Indicación del personal técnico o de las unidades técnicas, integradas o no en la empresa, participantes en el contrato, especialmente, aquellos encargados del control de calidad.</p> <p>Criterios de selección:</p> <p>Se acreditará mediante:</p>
<input type="checkbox"/> c)	<p>Descripción de las instalaciones técnicas, de las medidas empleadas por el empresario para garantizar la calidad y de los medios de estudio e investigación de la empresa.</p> <p>Criterios de selección:</p> <p>Se acreditará mediante:</p>
<input type="checkbox"/> d)	<p>Cuando se trate de servicios o trabajos complejos o cuando, excepcionalmente, deban responder a un fin especial, un control efectuado por el órgano de contratación o, en nombre de éste, por un organismo oficial u homologado competente del Estado en que esté establecido el empresario, siempre que medie acuerdo de dicho organismo. El control versará sobre la capacidad técnica del empresario y, si fuese necesario, sobre los medios de estudio y de investigación de que disponga y sobre las medidas de control de la calidad.</p> <p>Criterios de selección:</p> <p>Se acreditará mediante:</p>
<input type="checkbox"/> e)	<p>Titulaciones académicas y profesionales del empresario y del personal directivo de la empresa y, en particular, del personal responsable de la ejecución del contrato así como de los técnicos encargados directamente de la misma.</p> <p>Criterios de selección:</p> <p>Se acreditará mediante:</p>
<input type="checkbox"/> f)	<p>Medidas de gestión medioambiental que el empresario podrá aplicar al ejecutar el contrato.</p> <p>Criterios de selección:</p> <p>Se acreditará mediante:</p>
<input type="checkbox"/> g)	<p>Declaración sobre la plantilla media anual de la empresa y del número de directivos.</p> <p>Criterios de selección:</p> <p>Se acreditará mediante:</p>
<input type="checkbox"/> h)	<p>Declaración indicando la maquinaria, material y equipo técnico del que se dispondrá para la ejecución de los trabajos o prestaciones.</p> <p>Criterios de selección:</p> <p>Se acreditará mediante:</p>

<input type="checkbox"/> i)	Indicación de la parte del contrato que el empresario tiene el propósito de subcontratar. Criterios de selección: Se acreditará mediante:
-----------------------------	---

2.- El empresario también podrá acreditar su solvencia, tanto técnica como económica, aportando el certificado que le acredite la clasificación indicada en el citado **apartado K** del cuadro-resumen, si el servicio a contratar estuviere incluido en el ámbito de clasificación del algún grupo.

3.- Acreditación del cumplimiento de normas de gestión medioambiental y de calidad, el licitador deberá aportar los certificados siguientes (art. 93 y 94 LCSP): **NO APLICA**

4.- Cuando el valor estimado del lote o suma de lotes a los que se presente, sea igual o inferior a 35.000 euros, se exime a los licitadores de la acreditación de la solvencia económica y financiera, y técnica y profesional. SI NO **NO APLICA**

ANEXO VI

A) ADSCRIPCIÓN OBLIGATORIA DE MEDIOS AL CONTRATO

Los licitadores, nacionales y extranjeros, además de acreditar su solvencia o, en su caso clasificación, deberán adscribir obligatoriamente para la ejecución de este contrato, como criterio de solvencia, los siguientes medios:

Compromiso de adscripción de medios personales:

- . Se exige al contratista la subrogación del 100% del personal actualmente adscrito al servicio que se relaciona en el Pliego de Prescripciones Técnicas, respetando las condiciones económicas actuales.
- . El servicio contará siempre con al menos tres agentes que dominen el idioma inglés.

Compromiso de adscripción de medios materiales:

- . El local en el que se desarrolle el servicio deberá ser adecuado por capacidad e infraestructuras para alojar al personal y prestar el servicio en condiciones adecuadas, debiendo estar ubicado en el municipio de Valencia o en un radio máximo de 30 km, a fin de facilitar la entrega de documentación, así como las visitas e inspecciones por parte de la contratante o sus clientes.
- . Póliza de seguro de Responsabilidad Civil que cubra las responsabilidades que frente a terceros o frente a la propia contratante pueda incurrir por importe de 300.000 € por siniestro.
- . Caso de no disponer de sistema de gestión de riesgos según UNE-ISO 31001 acreditado, alcanzar dicha acreditación en el plazo máximo de 12 meses desde la formalización del contrato.

Para participar en esta licitación será suficiente la aportación, en la Solicitud de participación, de escrito de compromiso de adscripción de dichos medios personales y materiales debidamente firmado.

Posteriormente, sólo el licitador seleccionado deberá aportar como requisito previo para ser adjudicatario, la documentación acreditativa, salvo que la misma haya sido presentada en la oferta.

Estos medios personales y materiales formarán parte de la propuesta presentada por los licitadores y, por lo tanto, del contrato que se firme con el adjudicatario. Por este motivo, deberán ser mantenidos por la empresa adjudicataria durante todo el tiempo de realización del contrato. Cualquier variación respecto a ellos deberá ser comunicada. Su incumplimiento tendrá la consideración de falta Muy Grave.

B) CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La ejecución del contrato se sujetará a las siguientes condiciones especiales:

- El cumplimiento en plazo del pago de los salarios y la aplicación de las condiciones salariales previstas en el convenio colectivo de aplicación.
- Disponer de un plan de igualdad, conforme se establece en el Real Decreto-Ley 6/2019, de 1 de marzo, por el que se da nueva redacción al artículo 45.2 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de las mujeres y hombres. Las empresas que por su número de trabajadores no están obligadas a disponer del plan, deben disponer de medidas dirigidas a evitar cualquier tipo de discriminación laboral entre mujeres y hombres.
- Realizar el tratamiento de datos personales exclusivamente para la finalidad indicada en el apartado P del Cuadro-resumen.
- Comunicar a la entidad contratante la voluntad de subcontratar los servidores o tareas relacionadas con el tratamiento de datos.

El incumplimiento de dichas condiciones tendrá la consideración de falta Grave o Muy Grave con los efectos recogidos en la cláusula relativa a penalizaciones.

ANEXO VII

PRESTACIONES QUE NO ADMITEN SUBCONTRATACIÓN

El adjudicatario NO podrá subcontratar la ejecución del contrato.

ANEXO VIII

MODELO DE OFERTA ECONÓMICA

D/D^a
con DNI n^o.....

En nombre propio

En representación de la empresa con CIF y domicilio social en en calidad de.....
(Márquese lo que proceda)

Enterado de las condiciones y requisitos que se exigen para la adjudicación del contrato DE SERVICIO DE CONTACT CENTER se compromete, a tomar a su cargo la ejecución del contrato, con estricta sujeción a los expresados requisitos y condiciones, por:

1.- Servicio Contact center:

Importe máximo (2 años)	Porcentaje de baja	Importe ofertado (2 años) sin IVA	Importe ofertado (2 años) con IVA
3.179.198,18 €			

2.- Servicio Apoyo a la gestión de expedientes morosos de suministros con contador interior y antigüedad de la deuda inferior a 12 meses:

- Premio de cobranza: % sobre el importe recuperado cuando se ha alcanzado la eficiencia garantizada de un 40% sobre el importe.

Porcentaje máximo	Porcentaje ofertado
14%	

* Sobre el importe calculado resultante a facturar por el contratista, se aplicarán las bonificaciones o penalizaciones según la eficiencia alcanzada, que se detallan a continuación:

- Eficiencia alcanzada inferior al 35%: Penalización equivalente a un 4,8% del importe recuperado.
- Eficiencia alcanzada inferior a la eficiencia garantizada, pero no inferior al 35%: Penalización equivalente a un 2% del importe recuperado.
- Eficiencia alcanzada igual o superior al 60%: Bonificación de un 3% del importe recuperado.
- Baja/Alta sin cobro, entendiendo por tal la retirada de contador y/o una nueva alta en el abono (precio fijado por contratante): 12,00 €.

3.- Precio unitario €/hora (incluidos costes de agente, puesto y gastos de estructura) aplicable a las ampliaciones de servicio por los motivos previstos en Anexo XI:

Importe unitario máximo €/h	Porcentaje de baja	Importe unitario €/h ofertado sin IVA	Importe unitario €/h con IVA
17,50 €/hora			

(Fecha y firma del proponente)

ANEXO IX

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN SUJETOS A JUICIO DE VALOR

(SOBRE ÚNICO)

- **La Memoria se presentará tanto en papel como en USB.**
- **Será necesario que los licitadores alcancen 35 puntos para que su oferta económica sea valorada.**

CRITERIOS DE VALORACION SUBJETIVA		PONDERACIÓN MÁXIMA
1 -	<p>CRITERIO: Organización del trabajo. Además, se valorará la acreditación de certificados de calidad, medio ambiente, prevención de riesgos laborales y eficiencia energética.</p> <p>DOCUMENTACIÓN: Memoria. Capítulo I. Organización del trabajo, con el siguiente contenido:</p> <ul style="list-style-type: none">- Descripción de cómo se quieren abordar los servicios a prestar y de los niveles de calidad ofertados para cada uno de los servicios, que como mínimo serán los indicados en el Pliego de Condiciones Técnicas.- Certificados de calidad, medio ambiente, prevención de riesgos laborales y eficiencia energética	6 puntos
2 -	<p>CRITERIO: Medios humanos</p> <p>DOCUMENTACIÓN: Memoria. Capítulo II. Organización del personal, con el siguiente contenido:</p> <ul style="list-style-type: none">- Descripción de la organización del personal asignado al servicio, con inclusión del porcentaje de dedicación y nº de agentes a cada servicio, puestos, horarios, y turnos, (con el detalle que se considere oportuno anual, mensual, semanal,...) necesario para cumplir los niveles de calidad y servicio ofertados ante la demanda descrita en el pliego de condiciones técnicas.- Descripción detallada del proceso de cambio de empresa y de las condiciones finales de los empleados actualmente adscritos al servicio.- Descripción detallada del proceso a seguir para adecuar la plantilla actual a las necesidades de plantilla calculadas y planteadas.- Descripción detallada del sistema de formación continua y fidelización/motivación del personal adscrito al servicio.- Descripción detallada del procedimiento de selección y de formación inicial para futuras nuevas incorporaciones.	12 puntos

3 -	<p>CRITERIO: Medios materiales.</p> <p>DOCUMENTACIÓN: Memoria. Capítulo III. A) Local y B) Solución tecnológica, con el siguiente contenido:</p> <p>A) <u>Local: A valorar con un máximo de 6 puntos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Descripción detallada del local en lo referente a ubicación, comunicaciones, tamaño, distribución, condiciones, equipamiento y de los puestos de atención y supervisión. <p>B) <u>Solución tecnológica: A valorar con un máximo de 13 puntos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Descripción de la solución tecnológica propuesta que como mínimo contendrá: <ul style="list-style-type: none"> - Centralita (marca y modelo) - Diagrama de conexiones de voz y datos - Propuesta de integración de la centralita del Grupo Global Omnium y la del proveedor. - Protocolo de grabación y conservación de llamadas - Solución al paso de llamadas actuando como Operadora (10% de las llamadas recibidas en el Contact Center) - Posibilidad de montar extensiones en centros de trabajo de nuestra red de datos - Explicación detallada de sus infraestructuras: comunicaciones entre sus centros de trabajo, baterías y SAIs. - Potencial valor añadido que aportan con su centralita: integración CTI, IVR/VRU, voz sobre IP,... - Mapa de enrutamiento de llamadas - Sistema de atención omnicanal 	19 puntos
4 -	<p>CRITERIO: Modelo de arranque, seguimiento y mejora del servicio</p> <p>DOCUMENTACIÓN: Memoria. Capítulo IV. Modelo de arranque, seguimiento y mejora del servicio con el siguiente contenido:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Descripción detallada del proceso de arranque del servicio e implementación de los nuevos servicios. - Descripción detallada del proceso de seguimiento y mejora continua del servicio (procedimientos, herramientas, indicadores, ...) - Descripción detallada de la interfase propuesta Contratante – Contratista en lo referente a la operativa y seguimiento del 	18 puntos

	<p>servicio que incluirá, informes, herramientas utilizadas, indicadores del proceso y del servicio con sus niveles de calidad aceptable,...</p> <ul style="list-style-type: none"> - Descripción detallada del proceso de medición y mejora de la calidad del servicio prestado percibida por el usuario final (clientes y abonados) 	
5 -	<p>CRITERIO: Gestión de la continuidad del negocio. Se valorará estar acreditado en el sistema de gestión de riesgos según UNE-ISO 31001.</p> <p>DOCUMENTACIÓN: Memoria. Capítulo V. Gestión de la continuidad del servicio con el siguiente contenido:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Descripción detallada de la propuesta de la continuidad del negocio conteniendo como mínimo planes de prevención y actuación frente a contingencias sobre los datos, comunicaciones, personal, y cualquier otra infraestructura o sistema que afecten al servicio. - Certificado de sistema de gestión de riesgos 	5 puntos
	TOTAL	60 PUNTOS

ANEXO X

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN AUTOMÁTICOS

(SOBRE ÚNICO)

CRITERIOS DE VALORACION MEDIANTE FORMULAS		PONDERACIÓN MÁXIMA
<p>1.- CRITERIO: Precio ofertado para todos los servicios excepto apoyo a la gestión de expedientes morosos</p> <p>DOCUMENTACIÓN: Modelo oferta económica</p>	<p>Se define las siguientes variables de cálculo:</p> <p>Pi: Puntuación de la oferta i POi: Precio Oferta i POME: Precio de la Oferta más económica admitida PL: Presupuesto Licitación</p> <p>La puntuación se calculará según la siguiente fórmula:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se adjudicará 37 puntos a la oferta más económica que no incurra en temeridad, o que, incurriendo en temeridad, ésta haya sido aceptada. - Se adjudicará 0 puntos a las ofertas que no ofrezcan ninguna baja sobre el presupuesto base de licitación. - Al resto de ofertas se les asignará la siguiente puntuación: $Pi = 37 * (1 - (POi - POME) / (PL - POME))$	37 puntos
<p>2.- CRITERIO: Porcentaje de premio de cobranza sobre importe recuperado a aplicar al servicio de apoyo a la gestión de expedientes morosos</p> <p>DOCUMENTACIÓN: Modelo oferta económica</p>	<p>Se define las siguientes variables de cálculo:</p> <p>Pi: Puntuación de la oferta i POi: Premio Oferta i POME: Premio de la Oferta más económica admitida PM: Premio máximo</p> <p>La puntuación se calculará según la siguiente fórmula:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se adjudicará 2 puntos a la oferta más económica que no incurra en temeridad, o que, incurriendo en temeridad, ésta haya sido aceptada. - Se adjudicará 0 puntos a las ofertas que no ofrezcan ninguna baja sobre el precio máximo. - Al resto de ofertas se les asignará la siguiente puntuación: $Pi = 2 * (1 - (POi - POME) / (PM - POME))$	2 puntos

<p>3.- CRITERIO: Precio unitario €/hora de puesto de trabajo (equipamiento/ agente/estructura) ofertado para calcular el precio aplicable a servicios adicionales previstos.</p> <p>DOCUMENTACIÓN: Modelo oferta económica</p>	<p>Se define las siguientes variables de cálculo:</p> <p>Pi: Puntuación de la oferta i POi: Precio unitario Oferta i POME: Precio unitario de la Oferta más económica admitida PM: Precio unitario máximo</p> <p>La puntuación se calculará según la siguiente fórmula:</p> <p>- Se adjudicará 1 punto a la oferta más económica que no incurra en temeridad, o que, incurriendo en temeridad, ésta haya sido aceptada.</p> <p>- Se adjudicará 0 puntos a las ofertas que no ofrezcan ninguna baja sobre el precio máximo.</p> <p>- Al resto de ofertas se les asignará la siguiente puntuación:</p> $P_i = 1 * (1 - (PO_i - P_{OME}) / (PM - P_{OME}))$	<p>1 punto</p>
<p>TOTAL</p>		<p>40 PUNTOS</p>

SE CONSIDERARÁN COMO ANORMALES O DESPROPORCIONADAS, las ofertas:

1. Cuando concurriendo un solo licitador, sea inferior al presupuesto base de licitación en más de 25 unidades porcentuales.
 2. Cuando concurren dos licitadores, la que sea inferior en más de 20 unidades porcentuales a la otra oferta.
 3. Cuando concurren tres licitadores, las que sean inferiores en más de 10 unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas presentadas. Se excluirá para el cómputo de dicha media aritmética la oferta de cuantía más elevada cuando sea superior en más de 10 unidades porcentuales a dicha media. En cualquier caso, se considerará desproporcionada la baja superior a 25 unidades porcentuales.
 4. Cuando concurren cuatro o más licitadores, las que sean inferiores en más de 10 unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas presentadas.
- Si entre ellas existen ofertas que sean superiores a dicha media aritmética en más de 10 unidades porcentuales, se procederá al cálculo de una nueva media sólo con las ofertas que no se encuentren en el supuesto indicado. En todo caso, si el número de las restantes ofertas es inferior a tres, la nueva media se calculará sobre las tres ofertas de menor cuantía.

ANEXO XI

MODIFICACIONES CONTRACTUALES PREVISTAS

El presente contrato podrá modificarse si así se ha previsto en el **apartado M** del Cuadro - resumen, con las condiciones, alcance y los límites aquí establecidos que en ningún caso podrán suponer el establecimiento de nuevos precios unitarios no previstos en el contrato:

CIRCUNSTANCIAS (supuesto de hecho objetivo que debe darse para que se produzca la modificación):

- Incremento de la demanda por campañas lanzadas desde la compañía
- Incremento de la demanda por inclusión de nuevas tasas en la factura, o incrementos importantes en las tarifas de las existentes
- Incremento de la demanda por nuevas concesiones (incrementos moderados del nº de abonados)
- Incrementos del Tiempo Medio de Operación por:
 - Cambios en procedimientos de la contratante.
 - Usabilidad poco optimizada en nuevos desarrollos informáticos.
 - Cambio en el mix del tipo de gestiones.
- Incremento de la morosidad (escenario de crisis)

PORCENTAJE DEL PRECIO DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO AL QUE COMO MÁXIMO PUEDAN AFECTAR:
20%

Para calcular el precio aplicable a las modificaciones previstas, se aplicará el precio €/hora ofertado de servicio que incluye los costes de agente, puesto y gastos de estructura.

ANEXO XII

ASPECTOS NEGOCIABLES

- El dimensionamiento y la organización del personal propuesto por el licitador, por ser éste un aspecto clave para el cumplimiento de estándares del servicio.
- Proceso propuesto por el licitador para el arranque del servicio, dado que Global Omnium deberá participar activamente en el proceso.
- Plan de continuidad del negocio propuesto por el licitador, para asegurar que quede lo más alineado/integrado posible con el plan de continuidad de negocio de Global Omnium.
- Solución tecnológica ofertada por el licitador, en aras a garantizar la máxima compatibilidad con las actuales tecnologías usadas por Global Omnium, y con las previstas a corto y medio plazo.
- El precio.

ANEXO XIII

EMPRESAS ADHERIDAS A LA PRESENTE LICITACIÓN

EMPRESA	IMPORTE LICITACIÓN (2 años)	Porcentaje de reparto %	MODIFICACIONES (20%)	VALOR ESTIMADO
G.O INVERSIONES	155.653,64	4,66	31.130,73	420.264,83
AGUAS DE VALENCIA	755.006,42	22,61	151.001,28	2.038.517,33
G.O MEDIOAMBIENTE	113.286,22	3,39	22.657,24	305.872,79
EMIVASA	1.725.701,12	51,68	345.140,22	4.659.393,02
EDEVASA	274.173,46	8,21	54.834,69	740.268,34
COMP. GRAL A. CATALUNYA	65.914,20	1,97	13.182,84	177.968,34
UTE AGUAS TERUEL	31.641,18	0,95	6.328,24	85.431,19
AIGUES SAGUNT	87.496,76	2,62	17.499,35	236.241,25
AIGÜES D'ALTAFULLA	8.959,24	0,27	1.791,85	24.189,95
EMP. MUNIC. SERVEIS PUBLICS	24.917,94	0,75	4.983,59	67.278,44
EMP. MIXTA MUNICIPAL ABAST. Y SERV. CALPE	38.081,26	1,14	7.616,25	102.819,40
UTE AGUAS DE ALTEA	32.249,26	0,97	6.449,85	87.073,00
UTE CHIVA	26.117,48	0,78	5.223,50	70.517,20
TOTALES	3.339.198,18	100,00	667.839,64	9.015.835,09

ANEXO XIV

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA EN RELACIÓN CON

EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

- **FINALIDAD:** La ejecución del contrato requiere el tratamiento de datos personales por el contratista para la finalidad que se especifica en el apartado P del Cuadro-resumen.
- **ROL DEL CONTRATISTA:** El contratista será un encargado de tratamiento de datos personales por cuenta de la entidad contratante por lo que no podrá tomar decisiones sobre la finalidad y uso de los datos personales.
- **NORMATIVA DE APLICACIÓN:** El contratista deberá tener presente en su actividad diaria la legislación vigente sobre datos personales, en particular el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (en adelante RGPD), y con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante LOPD-GDD).
- **UBICACIÓN DE LOS SERVIDORES. DECLARACIÓN:** Los servidores donde almacene la información deberán estar ubicados en la Unión Europea. Si además, se tratasen datos de categorías especiales según lo especificado en el Artículo 9 del RGPD, y el Artículo 9 de la LOPD-GDD, los servidores deberán estar en España. Se extiende esta obligación a la subcontratación de almacenamiento o proceso de datos por parte del contratista, debiendo tratarse los datos personales, incluso las copias de seguridad, siempre en la Unión Europea, y si son de categorías especiales siempre en España.

El contratista deberá presentar, con carácter previo a la formalización del contrato, una declaración donde ponga de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos.

El contratista deberá comunicar cualquier cambio que se produzca a lo largo de la vida del contrato, de la información facilitada en la declaración realizada con carácter previo a la formalización del contrato.

- **SUBCONTRATACIÓN:** El contratista no podrá subcontratar los servidores o las tareas relacionadas con el tratamiento de datos personales objeto del contrato, sin la autorización expresa y escrita de la entidad contratante, salvo que en su oferta hubiere indicado su previsión de subcontratar los servidores o los servicios asociados a los mismos, y el nombre del subcontratista.

En cualquier caso, el potencial subcontratista deberá reunir como mínimo las mismas condiciones como subencargado del tratamiento que el contratista como encargado principal.

- **OBLIGACIONES ESENCIALES:** La obligación de realizar el tratamiento de datos personales

exclusivamente para la finalidad indicada en el apartado P del Cuadro-resumen, así como de comunicar a la entidad contratante la voluntad de subcontratar los servidores o tareas relacionadas con el tratamiento de datos, se consideran condiciones especiales o esenciales de ejecución del contrato.

- **CONFIDENCIALIDAD:** El contratista cumplirá con el deber de confidencialidad de los datos tratados, no pudiendo ser comunicados a terceros con finalidades diferentes a las especificadas en el objeto del contrato. Las personas pertenecientes a la entidad contratista que desempeñen tareas de tratamiento de datos personales deberán haber firmado un acuerdo de confidencialidad de la información. El deber de confidencialidad permanecerá de forma indefinida, no pudiendo comunicar a terceros los datos personales objeto del tratamiento aunque haya finalizado la relación mercantil entre la entidad contratante y el contratista, o la relación laboral entre las personas trabajadoras y la entidad contratista.
- **MEDIDAS DE SEGURIDAD:** El contratista establecerá las medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar el nivel de seguridad adecuado al riesgo existente que, en su caso, incluyan, entre otras:
 - La seudoanonimización y el cifrado de datos personales
 - La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento
 - La capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico
 - Un proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento
- **DERECHOS DE LOS INTERESADOS:** El contratista colaborará con la entidad contratante en el cumplimiento de las obligaciones con los interesados en lo que respecta al ejercicio de sus derechos sobre datos personales.
- **BRECHAS DE SEGURIDAD:** Si se produce un fallo de seguridad en los sistemas del contratista, deberá notificarlo a la entidad contratante en el plazo máximo de 48 horas, y la información de detalle que se vaya obteniendo durante el proceso se notificará a la entidad contratante sin dilación. Si la incidencia pone en riesgo los derechos y libertades de los interesados, el contratista colaborará con la entidad contratante en la comunicación de la incidencia a los interesados.
- **DELEGADO DE PROTECCIÓN DE DATOS:** Dado que se tratan datos por cuenta de una entidad pública, el contratista, en tanto encargado de tratamiento deberá designar un Delegado de Protección de Datos, comunicando sus datos de contacto a la entidad contratante.
- **SUPERVISIÓN:** La entidad contratante podrá realizar sobre el contratista las inspecciones o auditorías que considere oportuno para verificar el adecuado cumplimiento de las obligaciones

en materia de tratamiento de datos personales.

- **DESTINO DE LOS DATOS A LA FINALIZACIÓN DEL SERVICIO:** A la finalización del servicio el contratista devolverá a la entidad contratante los datos personales actualizados que residan en sus sistemas, pudiendo conservar una copia con los datos debidamente bloqueados mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación. Esta copia deberá mantener las condiciones de seguridad adecuadas, así como la ubicación física de almacenamiento en los países autorizados en las condiciones contractuales. Una vez finalizado el servicio ya nadie accederá a ellos si no se produce una necesidad directamente relacionada con las responsabilidades en la prestación del mismo.

