



**PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO: CONTRATO DE SERVICIOS PARA EL APOYO A LA GESTIÓN DE LA ATENCIÓN PERSONALIZADA A TRAVÉS DE LOS CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DE LINEA MADRID A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO**

**ÍNDICE**

<b>CAPÍTULO PRIMERO.- DISPOSICIONES GENERALES.....</b>	<b>4</b>
Cláusula 1. Régimen jurídico.....	4
Cláusula 2. Capacidad para contratar.....	5
<b>Sección primera. Del contrato.....</b>	<b>5</b>
Cláusula 3. Objeto del contrato.....	5
Cláusula 4. Presupuesto base de licitación y precio del contrato.....	6
Cláusula 5. Existencia de crédito.....	6
Cláusula 6. Procedimiento.....	7
Cláusula 7. Criterios de adjudicación.....	7
Cláusula 8. Efectos de la propuesta de adjudicación. Renuncia y desistimiento.....	7
Cláusula 9. Adjudicación del contrato.....	8
Cláusula 10. Perfección y formalización del contrato.....	11
Cláusula 11. Riesgo y ventura.....	12
Cláusula 12. Cesión del contrato.....	12
Cláusula 13. Subcontratación.....	12
Cláusula 14. Resolución del contrato.....	14
<b>Sección segunda. De las garantías.....</b>	<b>15</b>
Cláusula 15. Garantía provisional.....	15
Cláusula 16. Garantía definitiva.....	16
Cláusula 17. Devolución y cancelación de la garantía definitiva.....	18
<b>Sección tercera. De las proposiciones.....</b>	<b>19</b>
Cláusula 18. Presentación de proposiciones.....	19
Cláusula 19. Forma y contenido de las proposiciones.....	19
Cláusula 20. Calificación de la documentación presentada, valoración de los requisitos de solvencia y apertura de proposiciones.....	28
<b>CAPÍTULO II.- EJECUCIÓN DEL CONTRATO.....</b>	<b>30</b>



<b>Sección primera. Del cumplimiento del contrato.....</b>	<b>30</b>
Cláusula 21. Programa de trabajo.....	30
Cláusula 22. Dirección de los servicios.....	31
Cláusula 23. Trabajos defectuosos o mal ejecutados.....	31
Cláusula 24. Responsabilidad del contratista por daños y perjuicios.....	32
<b>Sección segunda. Del plazo y lugar de ejecución.....</b>	<b>32</b>
Cláusula 25. Plazo y lugar de ejecución.....	32
Cláusula 26. Prórroga del contrato.....	32
Cláusula 27. Cumplimiento del plazo y penalidades por demora.....	33
<b>Sección tercera. De la modificación y suspensión del contrato.....</b>	<b>34</b>
Cláusula 28. Modificación del contrato.....	34
Cláusula 29. Suspensión del contrato.....	34
<b>CAPÍTULO III.-DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.....</b>	<b>35</b>
<b>Sección primera. De los abonos al contratista.....</b>	<b>35</b>
Cláusula 30. Abonos y relaciones valoradas.....	35
Cláusula 31. Revisión de precios.....	36
<b>Sección segunda. De las exigencias al contratista.....</b>	<b>36</b>
Cláusula 32. Obligaciones, gastos e impuestos exigibles al contratista.....	36
<b>Sección tercera. De las disposiciones laborales y sociales y de transparencia.....</b>	<b>37</b>
Cláusula 33. Obligaciones laborales, sociales y de transparencia.....	37
<b>Sección cuarta. De la confidencialidad y protección de datos de carácter personal.....</b>	<b>38</b>
Cláusula 34. Deber de confidencialidad.....	38
Cláusula 35. Protección de datos de carácter personal.....	39
<b>CAPÍTULO IV.-EXTINCIÓN DEL CONTRATO.....</b>	<b>39</b>
<b>Sección primera. De la terminación de servicios.....</b>	<b>39</b>
Cláusula 36. Forma de presentación.....	39
Cláusula 37. Realización de los servicios y entrega de los trabajos.....	40
Cláusula 38. Recepción y liquidación.....	40
Cláusula 39. Propiedad de los trabajos.....	41
<b>Sección segunda. Del plazo de garantía.....</b>	<b>42</b>
Cláusula 40. Plazo de garantía.....	42
<b>Sección tercera. Prerrogativas de la Administración, Recursos y Cuestión de Nulidad. 43</b>	
Cláusula 41. Prerrogativas de la Administración.....	43
Cláusula 42. Recursos.....	43



Cláusula 43. Cuestión de nulidad.....43

**ANEXO I. CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO.....45**

**ANEXO II. MODELO DE PROPOSICIÓN ECONÓMICA.....68**

**ANEXO III. MODELO DE GARANTÍAS EN LOS PROCEDIMIENTOS DE  
CONTRATACIÓN MODELO DE AVAL.....69**

**ANEXO IV. MODELO DE GARANTÍAS EN LOS PROCEDIMIENTOS DE  
CONTRATACIÓN MODELO DE CERTIFICADO DE SEGURO DE CAUCIÓN.....70**

**ANEXO V. MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE RELATIVA A NO ESTAR  
INCURSOS EN PROHIBICIONES E INCOMPATIBILIDADES PARA CONTRATAR  
CON LA ADMINISTRACIÓN, DE ESTAR AL CORRIENTE EN EL  
CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES TRIBUTARIAS Y CON LA SEGURIDAD  
SOCIAL Y DE QUE NO EXISTEN DEUDAS DE NATURALEZA TRIBUTARIA EN  
PERÍODO EJECUTIVO CON EL AYUNTAMIENTO DE MADRID.....71**

**ANEXO VI. DEBER DE INFORMACIÓN PREVISTO EN EL ARTÍCULO 119 DEL  
TRL CSP.....72**

**ANEXO VII. MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE RELATIVA A  
HALLARSE AL CORRIENTE DEL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN DE  
CONTAR CON UN DOS POR CIENTO DE TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD  
O ADOPTAR LAS MEDIDAS ALTERNATIVAS CORRESPONDIENTES.....74**

**ANEXO VIII. MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE RELATIVA AL  
CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES ESTABLECIDAS LEGALMENTE PARA  
CONTRATAR CON LA ADMINISTRACIÓN.....75**

**ANEXO IX. MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE RELATIVA AL  
CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES ESTABLECIDAS EN LA NORMATIVA  
VIGENTE EN MATERIA LABORAL, SOCIAL ASÍ COMO EN MATERIA DE  
IGUALDAD EFECTIVA ENTRE MUJERES Y HOMBRES.....76**



**PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO: CONTRATO DE SERVICIOS PARA EL APOYO A LA GESTIÓN DE LA ATENCIÓN PERSONALIZADA A TRAVÉS DE LOS CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DE LINEA MADRID A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO**

**CAPÍTULO PRIMERO.- DISPOSICIONES GENERALES**

**Cláusula 1. Régimen jurídico.**

El presente contrato tiene carácter administrativo. Las partes quedan sometidas expresamente a lo establecido en este pliego y en su correspondiente de prescripciones técnicas particulares.

Ambos pliegos tienen carácter contractual, por lo que deberán ser firmados, en prueba de conformidad por el adjudicatario, en el mismo acto de formalización del contrato.

Para lo no previsto en los pliegos, el contrato se regirá por la Directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero, sobre contratación pública, en aquellos de sus artículos que resulten de aplicación en virtud del efecto directo de la misma, el Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, (en adelante TRLCSP), por el Real Decreto 817/2009, de 8 de mayo, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público (RD 817/2009); por el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, aprobado mediante Real Decreto 1098/2001, de 12 de Octubre (RGLCAP), en todo lo que no se oponga al anterior, así como por el Pliego de Cláusulas Administrativas Generales para la Contratación de Estudios y Servicios Técnicos, aprobado por Orden de 8 de marzo de 1972. La aplicación de estas normas se llevará a cabo en relación con todo lo que no haya resultado afectado por la disposición derogatoria única del TRLCSP.

En todo caso, las normas legales y reglamentarias citadas anteriormente serán de aplicación en todo lo que no se oponga al TRLCSP.

Asimismo, el contrato se regirá por la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid.

Supletoriamente, se aplicarán las restantes normas de derecho administrativo y, en su defecto, las de derecho privado.



## Cláusula 2. Capacidad para contratar.

Podrán optar a la adjudicación del presente contrato las personas naturales o jurídicas, españolas o extranjeras, a título individual o en unión temporal de empresarios, que tengan plena capacidad de obrar, que no se encuentren incurso en las prohibiciones e incompatibilidades para contratar con la Administración establecidas en el artículo 60 del TRLCSP, y que acrediten su solvencia económica, financiera y técnica o profesional, requisito éste último que podrá ser sustituido, en su caso, por la correspondiente clasificación, de conformidad con lo establecido en el **apartado 12 del Anexo I** al presente pliego.

Además, las empresas adjudicatarias deberán ser personas físicas o jurídicas cuya finalidad o actividad tenga relación directa con el objeto del contrato y disponer de una organización con elementos personales y materiales suficientes para la debida ejecución del contrato.

Los empresarios deberán contar asimismo con la habilitación empresarial o profesional que, en su caso, sea exigible para la realización de la actividad o prestación que constituya el objeto del contrato.

Las empresas extranjeras no comunitarias, deberán reunir además, los requisitos establecidos en el artículo 55 del TRLCSP.

### Sección primera. Del contrato

## Cláusula 3. Objeto del contrato.

El objeto del contrato al que se refiere el presente pliego es la ejecución de los servicios descritos en el **apartado 1 del Anexo I** al mismo y definido en el pliego de prescripciones técnicas particulares, en el que se especifican los factores de todo orden a tener en cuenta. En el mismo apartado se hace referencia igualmente a las necesidades administrativas a satisfacer mediante el contrato.

Si el contrato está dividido en lotes, los licitadores podrán optar a un lote, a varios o a todos ellos, salvo que se establezca un número máximo de lotes por licitador, para lo que se estará a



lo estipulado en el **apartado 1 del Anexo I** de este pliego.

Asimismo, el órgano de contratación podrá limitar el número de lotes a adjudicar a un solo licitador conforme a lo previsto en el **apartado 1 del Anexo I**. En aquellos casos en los que las ofertas presentadas por una misma empresa licitadora sean las más ventajosas económicamente en un número de lotes superior al que como máximo se puede adjudicar a un solo licitador en aplicación de lo establecido en el apartado 1 del Anexo I, la determinación de la adjudicación de los lotes se efectuará conforme a los criterios objetivos recogidos en el **apartado 1 del Anexo I**.

#### Cláusula 4. Presupuesto base de licitación y precio del contrato.

La retribución del contratista consistirá en un precio cierto que deberá expresarse en euros.

El presupuesto base de licitación del contrato asciende a la cantidad expresada en el **apartado 3 del Anexo I** al presente pliego. Estará distribuido en las anualidades previstas en el mismo, siendo el sistema de determinación el establecido en el citado **apartado 3 del Anexo I**. Su cálculo incluye todos los factores de valoración y gastos que, según los documentos contractuales y la legislación vigente son de cuenta del adjudicatario, así como los tributos de cualquier índole.

En todo caso, se indicará como partida independiente, el importe del Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA).

El presupuesto de los lotes en que, en su caso, se divida el objeto del contrato se especifica igualmente en el **apartado 3 del Anexo I**.

Las proposiciones que se presenten superando el presupuesto base de licitación serán automáticamente desechadas. La baja que pueda obtenerse como resultado de la adjudicación, dará lugar, en su caso, a una baja proporcional de los importes de cada una de las anualidades previstas.

#### Cláusula 5. Existencia de crédito.

La ejecución de los servicios está amparada por los créditos que se indican en el **apartado 3 del Anexo I** al presente pliego.



Si el contrato se financia con Fondos Europeos, debe someterse a las disposiciones del Tratado de la Unión Europea y a los actos fijados en virtud del mismo y ser coherente con las actividades, políticas y prioridades comunitarias en pro de un desarrollo sostenible y mejora del medio ambiente, debiendo promover el crecimiento, la competitividad, el empleo y la inclusión social así como la igualdad entre hombres y mujeres, de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento (CE) nº 1083/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de julio de 2006, por el que se establecen disposiciones relativas al Fondo Europeo de Desarrollo Regional, al Fondo Social Europeo y al Fondo de Cohesión.

### Cláusula 6. Procedimiento

El contrato se adjudicará por procedimiento abierto y se llevará a cabo atendiendo a un único criterio de valoración –precio- o bien a una pluralidad de criterios, según lo dispuesto en el **apartado 20 del Anexo I** al presente pliego y en aplicación del artículo 150 del TRLCSP, conforme a los términos y requisitos establecidos en dicho texto legal.

### Cláusula 7. Criterios de adjudicación

Los criterios que han de servir de base para la adjudicación, son los señalados en el **apartado 20 del Anexo I** al presente pliego, con la ponderación atribuida a cada uno de ellos o, en su caso, por orden de importancia decreciente. Cuando se señale un único criterio de adjudicación, este ha de ser el del precio más bajo.

En el caso de que se considere más de un criterio y el procedimiento de adjudicación se articule en varias fases, se indicará en el **apartado 20 del Anexo I**, en cual de ellas se irán aplicando los distintos criterios, así como el umbral mínimo de puntuación exigido al licitador para continuar en el proceso selectivo.

De entre los criterios de adjudicación, en el mismo **apartado 20 del Anexo I** se señalarán los que serán tomados en consideración a efectos de apreciar, en su caso, que una proposición no puede ser cumplida como consecuencia de la inclusión de valores anormales o desproporcionados, determinándose en tal caso los límites que permitan apreciar en las proposiciones presentadas dichas circunstancias.

### Cláusula 8. Efectos de la propuesta de adjudicación. Renuncia y desistimiento.

La propuesta de adjudicación del contrato no crea derecho alguno en favor del empresario



propuesto, que no los adquirirá, respecto a la Administración, mientras no se haya formalizado el contrato.

Antes de la adjudicación del contrato, el órgano de contratación por razones de interés público debidamente justificadas podrá renunciar a celebrar un contrato. También podrá desistir del procedimiento antes de la adjudicación cuando se aprecie una infracción no subsanable de las normas de preparación del contrato o de las reguladoras del procedimiento de adjudicación.

En estos supuestos el órgano de contratación en la notificación a los licitadores indicará la compensación que proceda abonar por los gastos en que hubiera incurrido en la licitación de acuerdo con los principios generales que rigen la responsabilidad de la Administración.

### Cláusula 9. Adjudicación del contrato.

La adjudicación del contrato corresponde al órgano de contratación señalado en el **apartado 2 del Anexo I** al presente pliego.

El órgano de contratación alternativamente tendrá la facultad de adjudicar el contrato a la proposición más ventajosa en su conjunto, si se atiende una pluralidad de criterios, o a la proposición que incorpore el precio más bajo, cuando este sea el único criterio a considerar.

La adjudicación se acordará en resolución motivada en el plazo máximo de dos meses, a contar desde la apertura de las proposiciones, cuando para la adjudicación del contrato deban tenerse en cuenta una pluralidad de criterios, y en el plazo máximo de quince días, a contar desde la apertura de las proposiciones, cuando el único criterio de valoración sea el precio. Estos plazos se ampliarán en quince días hábiles en el supuesto de que haya que seguir los trámites señalados en los artículos 152.3 del TRLCSP y 22 f) del R.D. 817/2009, para las proposiciones desproporcionadas o anormalmente bajas.

La adjudicación se notificará a los licitadores y, simultáneamente, se publicará en el perfil de contratante del órgano de contratación, indicándose el plazo en que debe procederse a su formalización.

La notificación se hará por cualquiera de los medios que permitan dejar constancia de su recepción por el destinatario. En el caso, de que la notificación se efectúe por correo electrónico se ajustará a los términos establecidos en el artículo 151.4 del TRLCSP,





entendiéndose rechazada, cuando existiendo constancia de la puesta a disposición transcurrieran cinco días naturales sin que se acceda a su contenido.

El órgano de contratación podrá declarar desierta la licitación, a propuesta de la mesa de contratación, cuando no exista ninguna oferta o proposición que sea admisible de acuerdo con los criterios que figuran en el pliego.

El órgano de contratación requerirá al licitador que haya presentado la oferta económicamente más ventajosa para que, dentro del plazo de diez días hábiles, a contar desde el siguiente a aquel en que hubiera recibido el requerimiento, presente la documentación justificativa de hallarse al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y con la Seguridad Social así como, en su caso, cualquier otro documento acreditativo de su aptitud para contratar o de la efectiva disposición de los medios que se hubiesen comprometido a dedicar o adscribir a la ejecución del contrato, conforme al artículo 64.2 del TRLCSP. Asimismo, deberá presentar, en su caso, la constitución de la garantía definitiva, el pago del anuncio o anuncios de licitación y la suscripción de las pólizas que se indican en el **apartado 16 del Anexo I** al presente pliego.

La acreditación del cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social ante el órgano de contratación, se realizará de acuerdo con lo siguiente:

#### Obligaciones tributarias:

- a) Original o copia compulsada del alta en el impuesto sobre Actividades Económicas en el epígrafe correspondiente al objeto del contrato, siempre que ejerza actividades sujetas a dicho impuesto, en relación con las que venga realizando a la fecha de presentación de su proposición referida al ejercicio corriente o el último recibo, completado con una declaración responsable de no haberse dado de baja en la matrícula del citado impuesto.

Los sujetos pasivos que estén exentos del impuesto deberán presentar declaración responsable indicando la causa de exención. En el supuesto de encontrarse en alguna de las exenciones establecidas en el artículo 82.1 apartados b), e) y f) del Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, deberán presentar asimismo resolución expresa de la concesión de la exención de la Agencia Estatal de Administración Tributaria.



Las uniones temporales de empresarios deberán acreditar, una vez formalizada su constitución, el alta en el impuesto, sin perjuicio de la tributación que corresponda a las empresas integrantes de la misma.

- b) Certificación positiva expedida por la Agencia Estatal de la Administración tributaria, en la que se contenga genéricamente el cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 13 del RGLCAP.

Además, el propuesto adjudicatario no deberá tener deudas de naturaleza tributaria en período ejecutivo de pago con el Ayuntamiento de Madrid. La Administración Local, de oficio, comprobará mediante los datos obrantes en la Tesorería el cumplimiento de dicha obligación.

Obligaciones con la Seguridad Social:

Certificación positiva expedida por la Tesorería de la Seguridad Social, en la que se contenga genéricamente el cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 14 del RGLCAP.

En el caso de profesionales colegiados que no estén afiliados y en alta en el régimen correspondiente de la Seguridad Social en virtud de lo dispuesto en la Resolución de 23 de febrero de 1996 (BOE de 7 de marzo), de la Dirección General de Ordenación Jurídica y Entidades Colaboradoras de la Seguridad Social del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, por la que se dictan instrucciones en orden a la aplicación de las previsiones en materia de Seguridad Social contenidas en la disposición adicional decimoquinta y en la disposición transitoria quinta, 3 de la Ley 30/1995, de 8 de noviembre, de Ordenación y supervisión de los seguros privados, aquéllos deberán aportar una certificación de la respectiva Mutualidad de Previsión Social del Colegio Profesional correspondiente, acreditativa de su pertenencia a la misma de acuerdo con la citada Resolución. La presentación de dicha certificación no exonera al interesado de justificar las restantes obligaciones que se señalan en el presente pliego cuando tenga trabajadores a su cargo, debiendo, en caso contrario, justificar dicha circunstancia mediante declaración responsable.

Cuando el licitador propuesto como adjudicatario haya aportado como prueba preliminar del cumplimiento de los requisitos previos para participar en un procedimiento de licitación la declaración responsable prevista en el artículo 146.4 del TRLCSP, o en el caso de los contratos sujetos a regulación armonizada, el documento europeo único de contratación (DEUC), el órgano de contratación le requerirá para que dentro del plazo de diez días hábiles,



a contar desde el siguiente a aquel en que hubiera recibido el requerimiento, acredite previamente a la adjudicación del contrato, la posesión y validez de los documentos establecidos en la cláusula 19 apartados 1 a 7 del presente pliego. De no cumplimentarse este requerimiento en el plazo señalado, se entenderá que el licitador ha retirado su oferta, procediéndose en ese caso a recabar la misma documentación al licitador siguiente, por el orden en que hayan quedado clasificadas las ofertas.

El órgano de contratación podrá requerir a los licitadores, en cualquier momento anterior a la adopción de la propuesta de adjudicación, que aporten la documentación acreditativa del cumplimiento de las condiciones establecidas para ser adjudicatario del contrato.

El órgano de contratación deberá adjudicar el contrato dentro de los cinco días hábiles siguientes a la recepción de la documentación, en los términos establecidos en el artículo 151.3 del TRLCSP.

Tendrán preferencia en la adjudicación las proposiciones presentadas por aquellas empresas públicas o privadas, que, en el momento de acreditar su solvencia técnica, tengan en su plantilla un número de trabajadores con discapacidad superior al 2 por 100, siempre que dichas proposiciones igualaran en sus términos a las más ventajosas desde el punto de vista de los criterios que sirvan de base para la adjudicación. En caso de empate entre varias empresas licitadoras, tendrán preferencia en la adjudicación aquellas que, habiendo acreditado tener relación laboral con personal con discapacidad en un porcentaje superior al 2 por 100, dispongan del mayor porcentaje de trabajadores fijos con discapacidad en su plantilla. A efectos de aplicación de esta circunstancia los licitadores deberán acreditarla, en su caso, mediante los correspondientes contratos de trabajo y documentos de cotización a la Seguridad Social .

Si aplicados los criterios de preferencia en la adjudicación previstos en el párrafo anterior persistiera el empate entre las proposiciones presentadas por los licitadores, se utilizará el sorteo como fórmula de desempate.

### **Cláusula 10. Perfección y formalización del contrato.**

El contrato se perfeccionará con su formalización.

El contrato deberá formalizarse en documento administrativo que se ajustará con exactitud a las condiciones de la licitación y además podrá formalizarse en escritura pública si así lo solicita el contratista, corriendo a su cargo los gastos derivados de su otorgamiento. En este



caso, el contratista deberá entregar a la Administración una copia legitimada y una simple del citado documento en el plazo máximo de un mes desde su formalización.

Si el contrato es susceptible de recurso especial en materia de contratación, la formalización no podrá efectuarse antes de que transcurran los quince días hábiles desde que se remita la notificación de la adjudicación a los licitadores. Transcurrido este plazo, el órgano de contratación requerirá al adjudicatario para que formalice el contrato en plazo no superior a cinco días, contados desde el siguiente a aquel en que hubiera recibido el requerimiento, una vez transcurrido el citado plazo de quince días sin que se hubiera interpuesto recurso que lleve aparejada la suspensión de la formalización del contrato o desde que se dicte resolución con el levantamiento de la suspensión del acto de adjudicación.

En los restantes contratos, la formalización del contrato deberá efectuarse no más tarde de los quince días hábiles siguientes a aquél en que se reciba la notificación de la adjudicación a los licitadores en la forma prevista en el artículo 151.4 del TRLCSP.

#### **Cláusula 11. Riesgo y ventura.**

La ejecución del contrato se realizará a riesgo y ventura del contratista, según lo dispuesto en el artículo 215 del TRLCSP.

#### **Cláusula 12. Cesión del contrato.**

Los derechos y obligaciones dimanantes del presente contrato podrán ser cedidos por el adjudicatario a un tercero siempre que se cumplan los supuestos y los requisitos establecidos en el artículo 226 del TRLCSP, y de la cesión no resulte una restricción efectiva de la competencia en el mercado. En todo caso, no podrá autorizarse la cesión a un tercero cuando esta suponga una alteración sustancial de las características del contratista si éstas constituyen un elemento esencial del contrato.

#### **Cláusula 13. Subcontratación.**

El contratista, según lo previsto en el **apartado 17 del Anexo I** al presente pliego, podrá concertar con terceros la realización parcial del mismo, siempre que se cumplan los requisitos establecidos en el apartado 2 del artículo 227 del TRLCSP. La infracción de estas condiciones, así como la falta de acreditación de la aptitud del subcontratista o de las circunstancias determinantes de la situación de emergencia o de las que hacen urgente la



subcontratación, podrá dar lugar, en todo caso, a la imposición al contratista de una penalidad de hasta un 50% del importe del subcontrato, según los establecido en el **apartado 18 del Anexo I** al presente pliego.

Asimismo, y en cuanto a los pagos a subcontratistas y suministradores, quedará obligado al cumplimiento de los requisitos y obligaciones establecidos en los artículos 228 y 228 bis del TRLCSP.

En todo caso, el contratista asumirá la total responsabilidad de la ejecución del contrato frente a la Administración. Los subcontratistas no tendrán en ningún caso acción directa frente a la Administración contratante por las obligaciones contraídas con ellos por el contratista como consecuencia de la ejecución del contrato principal y de los subcontratos.

El contratista deberá comunicar a la Administración su intención de subcontratar, las partes del contrato a que afectará y la identidad del subcontratista, así como justificar la aptitud de éste por referencia a los elementos técnicos y humanos de que dispone y a su experiencia.

Asimismo, junto con el escrito mediante el que se dé conocimiento a la Administración del subcontrato a celebrar, el contratista deberá acreditar que el subcontratista no se encuentra inhabilitado para contratar de acuerdo con el ordenamiento jurídico o comprendido en alguno de los supuestos del artículo 60 del TRLCSP. Dicha acreditación podrá hacerse efectiva mediante declaración responsable del subcontratista.

El contratista deberá informar a los representantes de los trabajadores de la subcontratación, de acuerdo con la legislación laboral.

Si así se requiere en el **apartado 17 del Anexo I**, los licitadores deberán indicar en su oferta la parte del contrato que tengan previsto subcontratar, señalando su importe, y el nombre o el perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica, de los subcontratistas a los que vaya a encomendar su realización. En este caso, si los subcontratos difieren de 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 autorización expresa con anterioridad por la Administración o situación de emergencia justificada, excepto si la Administración notifica en ese plazo su oposición.

No podrá exceder del porcentaje previsto en el **apartado 17 del Anexo I** al presente pliego las prestaciones parciales que el adjudicatario subcontrate con terceros, sin que a estos efectos



se tengan en cuenta los subcontratos con empresas vinculadas al contratista principal. Asimismo, en el mismo apartado, se establecerá, en su caso, la obligación de subcontratar con terceros no vinculados a él, siempre que en este caso se trate de partes del contrato susceptibles de ejecución separada, por tener que ser realizadas por empresas que cuenten con una determinada habilitación profesional o poder atribuirse su realización a empresas con una clasificación adecuada para realizarla; esta obligación tendrá la consideración de condición especial de ejecución del contrato a los efectos previstos en los artículos 212.1 y 223.f) del TRLCSP.

El contratista deberá remitir al órgano de contratación, cuando éste lo solicite, relación detallada de aquellos subcontratistas o suministradores que participen en el contrato cuando se perfeccione su participación, junto con aquellas condiciones de subcontratación o suministro de cada uno de ellos que guarden una relación directa con el plazo de pago. Asimismo, deberán aportar a solicitud de la Administración justificante del cumplimiento de los pagos a aquellos una vez terminada la prestación, dentro de los plazos de pago legalmente establecidos en el artículo 228 y en la Ley 3/2004 de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales, en lo que le sea de aplicación. Estas obligaciones tendrán la consideración de condiciones esenciales de ejecución del contrato y su incumplimiento, además de las consecuencias previstas por el ordenamiento jurídico, permitirá la imposición de las penalidades que, en su caso, se prevea en el **apartado 18 del Anexo I** al presente pliego.

#### Cláusula 14. Resolución del contrato.

Son causas de resolución del contrato las recogidas en los artículos 223 y 308 del TRLCSP, así como las siguientes:

- El incumplimiento de lo dispuesto en el **apartado 17 del Anexo I** sobre la procedencia de la subcontratación.
- La obstrucción a las facultades de dirección e inspección de la Administración
- El incumplimiento de la obligación del contratista de guardar sigilo respecto de los datos o antecedentes que, no siendo públicos o notorios, estén relacionados con el objeto del contrato y de los que tenga conocimiento con ocasión del mismo.
- El incumplimiento de las restantes obligaciones contractuales esenciales, calificadas como tales en los pliegos o en el contrato.
- Las previstas en el **apartado 21 del Anexo I**



La resolución del contrato se acordará por el órgano de contratación de oficio o a instancia del contratista, en su caso, mediante procedimiento tramitado en la forma reglamentariamente establecida por el artículo 109 del RGLCAP.

En los casos de resolución por incumplimiento culpable del contratista, éste deberá indemnizar a la Administración los daños y perjuicios ocasionados. La indemnización se hará efectiva, en primer término, sobre la garantía que, en su caso, se hubiese constituido, sin perjuicio de la subsistencia de la responsabilidad del contratista en lo que se refiere al importe que exceda del de la garantía incautada. La determinación de los daños y perjuicios que deba indemnizar el contratista se llevará a cabo por el órgano de contratación en decisión motivada previa audiencia del mismo, atendiendo, entre otros factores, al retraso que implique para la inversión proyectada y a los mayores gastos que ocasione a la Administración.

Para la aplicación de las causas de resolución se estará a lo dispuesto en el artículo 224 del TRLCSP y para sus efectos a lo dispuesto en los artículos 225 y 309 del TRLCSP así como en el artículo 110 del RGLCAP.

### **Sección segunda. De las garantías**

#### **Cláusula 15. Garantía provisional.**

Cuando el órgano de contratación decida exigir una garantía provisional a los licitadores para tomar parte en este procedimiento, estos la deberán constituir previamente por el importe señalado en el **apartado 7 del anexo I** al presente pliego.

Cuando el licitador presente su proposición bajo la forma de unión temporal de empresarios, la garantía provisional podrá constituirse por una o varias de las empresas participantes, siempre que en su conjunto se alcance la cuantía exigida en el **apartado 7 del Anexo I** y garantice solidariamente a todos los integrantes de la unión.

Si el contrato está dividido en lotes, el licitador deberá constituir la correspondiente a los lotes a que opte, cuyos importes se indican, en su caso, en el **apartado 7 del mencionado Anexo I**.

En cuanto a la forma y requisitos de las garantías se estará a lo previsto en los artículos 96 y 103 del TRLCSP, así como a lo dispuesto en los artículos 55, 56, 57 y 58 del RGLCAP.





Esta garantía deberá constituirse, cuando se trate de garantía en efectivo o valores, en la Tesorería Municipal, de conformidad con lo previsto en el Reglamento sobre constitución, devolución y ejecución de garantías en el Ayuntamiento de Madrid, la Gerencia Municipal de Urbanismo y Organismos Autónomos Municipales o en los establecimientos equivalentes de otras Administraciones Públicas en los términos previstos en los Convenios que a tal efecto se suscriban con las mismas, o ante el propio órgano de contratación cuando se trate de certificados de inmovilización de valores anotados, de aval o certificados seguro de caución.

La constitución de las garantías se ajustará, en cada caso, a los modelos que se indican en los **Anexos III y IV** al presente pliego, y en el caso de inmovilización de deuda pública, al certificado que corresponda conforme a su normativa específica.

Respecto a la referencia del cumplimiento del bastanteo del poder en el texto del aval o del certificado de seguro de caución (**Anexos III y IV** al presente pliego), cuando el poder se hubiere otorgado por la entidad avalista o aseguradora para garantizar al licitador en este procedimiento concreto, el bastanteo se realizará con carácter previo por un letrado de la Asesoría Jurídica del Ayuntamiento de Madrid.

La garantía provisional se extinguirá automáticamente y se devolverá a los licitadores inmediatamente después de la adjudicación del contrato. Al licitador cuya proposición hubiera sido seleccionada para la adjudicación, le será retenida la garantía provisional hasta que proceda a la constitución de la garantía definitiva del contrato e incautada la de las empresas que retiren injustificadamente su proposición antes de la adjudicación, siendo de aplicación lo establecido en el artículo 62 del RGLCAP.

En todo caso, la garantía provisional presentada por los licitadores responderá del mantenimiento de las proposiciones hasta la adjudicación del contrato. Por su parte, la garantía provisional presentada por el licitador que resulte adjudicatario del contrato, responderá de la proposición de este hasta la constitución de la garantía definitiva, así como de las demás obligaciones que se establecen en el artículo 151.2 del TRLCSP.

## Cláusula 16. Garantía definitiva

El licitador que presente la oferta económicamente más ventajosa, estará obligado a constituir una garantía definitiva. Su cuantía será igual al 5 por 100 del importe de adjudicación del contrato, IVA excluido, o, en su caso, del presupuesto base de licitación, según lo previsto en el **apartado 8 del Anexo I** al presente pliego. La constitución de esta garantía deberá ser





acreditada por el licitador que haya presentado la oferta económicamente más ventajosa en el plazo de diez días hábiles a contar desde el siguiente a que se hubiese recibido el requerimiento del órgano de contratación.

En todo caso, la garantía definitiva responderá de los conceptos a que se refiere el artículo 100 del TRLCSP.

Cuando el licitador resulte adjudicatario de uno o varios de los lotes en que se divida el contrato, deberá constituirse la garantía definitiva correspondiente a dichos lotes.

La garantía definitiva se constituirá de conformidad con lo preceptuado en el Capítulo I del Título IV del Libro I del TRLCSP y en cualquiera de las formas que se establecen en el artículo 96.1 del TRLCSP, ajustándose, de acuerdo con la forma escogida, a los modelos que se establecen en los **Anexos III y IV** al presente pliego, y al procedimiento establecido en el Reglamento sobre constitución, devolución y ejecución de garantías en el Ayuntamiento de Madrid, la Gerencia Municipal de Urbanismo y Organismos Autónomos Municipales, debiendo consignarse en la Tesorería Municipal y de sus Organismos Autónomos, en su caso, o en los establecimientos equivalentes de otras Administraciones Públicas en los términos previstos en los Convenios que a tal efecto se suscriban con las mismas.

La constitución de la garantía definitiva no podrá acreditarse mediante medios electrónicos.

En aquellos supuestos en los que se constituya garantía provisional el adjudicatario potestativamente podrá aplicar el importe de la garantía provisional a la definitiva, o proceder a la nueva constitución de esta última.

Respecto a la referencia del cumplimiento del bastanteo del poder en el texto del aval o del certificado de seguro de caución (**Anexos III y IV** al presente pliego), cuando el poder se hubiese otorgado por la entidad avalista o aseguradora para garantizar al licitador en este procedimiento concreto, el bastanteo se realizará con carácter previo por un letrado de la Asesoría Jurídica del Ayuntamiento de Madrid.

Cuando de conformidad con lo previsto en el **apartado 8 del Anexo I** al pliego, proceda la constitución de la garantía en forma de retención en el precio prevista en el artículo 96.2 del TRLCSP, la retención se llevará a cabo en el primer abono o, en su caso, en el pago del importe total del contrato según lo establecido en el artículo 61.5 del RGLCAP.

Cuando como consecuencia de la modificación del contrato, experimente variación el precio



del mismo, se reajustará la garantía en el plazo de 15 días naturales, contados desde la fecha en que se notifique al empresario el acuerdo de modificación, a efectos de que guarde la debida proporción con el nuevo precio del contrato resultante de la modificación, incurriendo, en caso contrario, en causa de resolución contractual. En el mismo plazo contado desde la fecha en que se hagan efectivas las penalidades o indemnizaciones el adjudicatario deberá reponer o ampliar la garantía en la cuantía que corresponda, incurriendo, en caso contrario, en causa de resolución. A estos efectos, no se considerarán las variaciones de precio que se produzcan como consecuencia, en su caso, de una revisión de precios conforme a lo establecido en el artículo 89 del TRLCSP.

En cuanto a la garantía complementaria prevista en el artículo 95.2 del TRLCSP, se estará, en su caso, a lo dispuesto en el **apartado 9 del Anexo I** al presente pliego, teniendo, a todos los efectos, la consideración de garantía definitiva.

#### **Cláusula 17. Devolución y cancelación de la garantía definitiva.**

Aprobada la liquidación del contrato, si no resultasen responsabilidades que hayan de ejercitarse sobre la garantía definitiva y transcurrido, en su caso, el plazo de garantía de los servicios determinado en el **apartado 5 del Anexo I** al presente pliego, se dictará acuerdo de devolución de aquélla.

Transcurrido un año desde la fecha de terminación del contrato, o seis meses en el caso de que el importe del contrato sea inferior a 100.000 euros, o cuando las empresas licitadoras reúnan los requisitos de pequeña o mediana empresa, definida según lo establecido en el Reglamento CE nº 800/2008, de la Comisión de 6 de agosto de 2008, por el que se declaran determinadas categorías de ayuda compatibles con el mercado común en aplicación de los artículos 107 y 108 del Tratado y no estén controladas directa o indirectamente por otra empresa que no cumpla tales requisitos, sin que la recepción formal y la liquidación hubiesen tenido lugar por causas no imputables al contratista, se procederá a la devolución o cancelación de la garantía, siempre que no se hayan producido las responsabilidades a que se refiere el artículo 100 del TRLCSP y sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 65.3 del RGLCAP.

En el supuesto de que se hubiesen establecido recepciones parciales, se estará a lo indicado en el **apartado 4 del Anexo I** al presente pliego respecto de la cancelación parcial de la garantía.



### Sección tercera. De las proposiciones

#### **Cláusula 18. Presentación de proposiciones.**

Las proposiciones se presentarán en la forma, plazo y lugar indicados en el anuncio de licitación, siendo de aplicación lo establecido en el artículo 80 del RGLCAP.

En el perfil de contratante del Ayuntamiento de Madrid (<http://www.madrid.es/perfildecontratante>) se ofrecerá información relativa a la convocatoria de la licitación del contrato, incluyendo los pliegos de cláusulas administrativas particulares y documentación complementaria, en su caso.

Los licitadores podrán solicitar información adicional sobre los pliegos y sobre la documentación complementaria con la antelación fijada en el **apartado 24 del Anexo I** de este pliego.

Cada licitador no podrá presentar más de una proposición. Tampoco podrá suscribir ninguna proposición en unión temporal con otros empresarios si lo ha hecho individualmente o figurar en más de una unión temporal. La infracción de estas normas dará lugar a la no admisión de todas las proposiciones por él suscritas.

La presentación de proposiciones supone la aceptación incondicional por el empresario del contenido de la totalidad de las cláusulas o condiciones previstas en los pliegos que rigen el contrato, sin salvedad o reserva alguna.

En lo que concierne a las variantes, se estará a lo dispuesto en el **apartado 14 del Anexo I** al presente pliego.

#### **Cláusula 19. Forma y contenido de las proposiciones.**

Las proposiciones constarán de los sobres indicados en el **apartado 10 del Anexo I** al presente Pliego.



Los sobres se presentarán cerrados y firmados por el licitador o persona que lo represente, debiendo figurar en el exterior de cada uno de ellos el número de referencia y la denominación del contrato al que licitan, el nombre y apellidos del licitador o razón social de la empresa y su correspondiente NIF. En su interior se hará constar una relación numérica de los documentos que contienen. Los sobres se dividen de la siguiente forma:

**A) SOBRE DE "DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA"** que incluirá, preceptivamente, los siguientes documentos:

**1.- Capacidad de obrar.**

**1.1.-** Si la empresa fuera persona jurídica, la escritura o documento de constitución, los estatutos o acto fundacional en los que conste las normas por las que se regula su actividad, debidamente inscritos, en su caso, en el Registro Público que corresponda según el tipo de persona jurídica de que se trate, así como el Número de Identificación Fiscal (NIF), todo ello en original o copia que tenga el carácter de auténtica conforme a la legislación vigente, o fotocopia compulsada por funcionario habilitado para ello. Estos documentos deberán recoger el exacto régimen jurídico del licitador en el momento de la presentación de la proposición.

**1.2.-** Si se trata de empresario individual, el DNI o documento que, en su caso, le sustituya reglamentariamente, en copia que tenga el carácter de auténtica conforme a la legislación vigente, o fotocopia compulsada por funcionario habilitado para ello.

**1.3.-** La capacidad de obrar de los empresarios no españoles que sean nacionales de Estados miembros de la Unión Europea, se acreditará mediante su inscripción en el registro procedente, de acuerdo con la legislación del Estado donde estén establecidos o mediante la presentación de una declaración jurada o un certificado de acuerdo con las disposiciones comunitarias de aplicación

**1.4.-** Cuando se trate de empresas extranjeras no comprendidas en el párrafo anterior, informe de la Misión Diplomática Permanente de España en el Estado correspondiente o de la Oficina Consular en cuyo ámbito territorial radique el domicilio de la empresa, en el 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.

Igualmente deberán acompañar informe de la Misión Diplomática Permanente española, que acredite que el Estado de procedencia de la empresa extranjera admite a su vez la participación de las empresas españolas en la contratación con la Administración y con el sector público. En los contratos sujetos a regulación



armonizada, se prescindirá del informe sobre reciprocidad en relación con las empresas de Estados signatarios del Acuerdo sobre Contratación Pública de la Organización Mundial del Comercio.

**1.5.-** Las empresas extranjeras presentarán su documentación traducida de forma oficial al castellano.

**1.6.-** En el caso de que el licitador deba acreditar su habilitación empresarial de conformidad con lo dispuesto en el **apartado 12 del Anexo I** al presente pliego, deberá aportar los documentos acreditativos de la misma.

## **2.- Bastanteo de poderes.**

Los que comparezcan o firmen proposiciones en nombre de otro o representen a una persona jurídica, deberán acompañar escritura de poder debidamente bastanteada por un letrado de la Asesoría Jurídica del Ayuntamiento de Madrid. Para la obtención del bastanteo con carácter previo a la presentación de la documentación general, y con la finalidad de incluirlo en el sobre de documentación administrativa, deben hacer llegar a la Asesoría Jurídica los siguientes documentos:

- DNI original del representante, o fotocopia compulsada
- Escrituras de constitución y apoderamiento donde consten el nombramiento, la vigencia actual del cargo y las facultades del representante de la empresa para participar en licitaciones públicas. Deberán presentarse los documentos originales (primera o sucesivas copias) o testimonio de los mismos expedido por una Notaria.
- Salvo que se trate de poderes especiales otorgados para el acto concreto de la licitación, deberá constar la inscripción de los poderes en el Registro Mercantil.
- Resguardo acreditativo de autoliquidación de la tasa por expedición de documentos administrativos: bastanteo de poderes, según modelo publicado en la página web del Ayuntamiento de Madrid (<https://sede.madrid.es/>).

## **3.- Declaraciones relativas a no estar incurso en prohibiciones e incompatibilidades para contratar con la Administración, de estar al corriente en el cumplimiento de obligaciones tributarias y con la Seguridad Social y de que no existen deudas de naturaleza tributaria en período ejecutivo de pago con el Ayuntamiento de Madrid.**

Declaración responsable, conforme al modelo fijado en el **Anexo V** al presente pliego,



de que el empresario, si se tratare de persona física, o la empresa, sus administradores y representantes, si se tratare de persona jurídica, así como el firmante de la proposición, no están incurso en ninguna de las prohibiciones para contratar señaladas en el artículo 60 del TRLCSP, en los términos y condiciones previstas en el mismo. Esta declaración comprenderá expresamente la circunstancia de hallarse al corriente del cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes, así como de no tener deudas de naturaleza tributaria en período ejecutivo de pago con el Ayuntamiento de Madrid.

Asimismo, podrán incluir la autorización expresa a la Administración contratante para que, de resultar el licitador que ha presentado la oferta económicamente más ventajosa, acceda a la citada información a través de las bases de datos de otras Administraciones Públicas con las que se hayan establecido convenios.

#### 4.- **Acreditación de la finalidad de la empresa y de su organización.**

En el caso de personas jurídicas, los licitadores deberán presentar la documentación que acredite debidamente que las prestaciones objeto del contrato están comprendidas dentro de los fines, objeto o ámbito de actividad que, según resulte de sus respectivos estatutos o reglas fundacionales, les sean propias.

#### 5.- **Solvencia económica, financiera y técnica o profesional.**

Los licitadores podrán acreditar indistintamente su solvencia mediante los requisitos específicos de solvencia económica, financiera y técnica o profesional en los términos y por los medios que se relacionan en el **apartado 12 del Anexo I** al presente pliego o bien mediante su clasificación en el grupo o subgrupo y categoría que se indica en el citado **apartado 12 del Anexo I**.

En su defecto, la acreditación de la solvencia se efectuará con los requisitos y por los medios establecidos reglamentariamente en función de la naturaleza, objeto y valor estimado del contrato, medios y requisitos que tendrán carácter supletorio respecto de los que en su caso figuren en los pliegos.

Los licitadores podrán acreditar los requisitos específicos de solvencia económica, financiera y técnica o profesional recogidos en el **apartado 12 del Anexo I** basándose en la solvencia y medios de otras entidades, independientemente de la naturaleza jurídica de los vínculos que tenga con ellas, siempre que demuestre que para la ejecución del contrato, dispone efectivamente de esos medios.

Los empresarios no españoles de Estados miembros de la Unión Europea, deberán presentar, la documentación acreditativa de su solvencia económica y financiera y técnica o profesional en la forma establecida en los artículos 75 y 78 del TRLCSP, y por los medios previstos por el órgano de contratación en el **apartado 12 del Anexo I**



al presente pliego.

A estos efectos los certificados de clasificación o documentos similares que hayan sido expedidos por Estados miembros de la Unión Europea a favor de sus propios empresarios constituyen una presunción de capacidad frente a los diferentes órganos de conformidad con lo previsto en el artículo 84 del TRLCSP.

Si la acreditación de la clasificación de la empresa se realiza mediante certificado del Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado de conformidad con lo previsto en el apartado 2 del artículo 83 del TRLCSP, deberá acompañarse a la misma de una declaración responsable del licitador en la que manifieste que las circunstancias reflejadas en el correspondiente certificado no han experimentado variación. Esta manifestación deberá reiterarse en caso de resultar adjudicatario, en el documento en que se formalice el contrato.

Salvo que en el **apartado 12 del Anexo I** se establezca lo contrario, en los contratos de servicios cuyo valor estimado no exceda de 35.000 euros, los licitadores estarán exentos de los requisitos de acreditación de la solvencia económica y financiera y de acreditación de la solvencia técnica y profesional.

#### 6.- Dirección de correo electrónico.

Si de conformidad con el artículo 28 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, el licitador admite que las notificaciones se le efectúen por correo electrónico deberá incluir una dirección de correo electrónico a estos efectos.

#### 7.- Jurisdicción de empresas extranjeras.

Las empresas extranjeras deberán presentar declaración 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, con renuncia, en su caso, al fuero jurisdiccional extranjero que pudiera corresponderles.

#### 8.- Registro de Licitadores.-

La inscripción en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado eximirá a los licitadores inscritos, a tenor de lo en él reflejado y salvo prueba en contrario, de la presentación en las convocatorias de contratación de las condiciones de aptitud del empresario en cuanto a su personalidad y capacidad de obrar, representación, habilitación profesional o empresarial, solvencia económica y financiera, y clasificación, así como de la acreditación de la no concurrencia de las prohibiciones de contratar que deban constar en aquél.-

La inscripción en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del





Estado deberá acompañarse, en todo caso, del bastanteo de poderes realizado por un Letrado del Ayuntamiento de Madrid, conforme a lo establecido en el apartado dos de esta cláusula.

La presentación por el licitador del certificado de inscripción en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado efectuado de conformidad con lo previsto en el apartado 2 del artículo 83 del TRLCSP o en su caso, la manifestación por parte del licitador de su inscripción en el mismo, deberá acompañarse, en cumplimiento del artículo 146.3 del TRLCSP de una declaración responsable del licitador en la que manifieste que las circunstancias reflejadas en el correspondiente certificado no han experimentado variación. Esta manifestación deberá reiterarse en caso de resultar adjudicatario, en el documento en que se formalice el contrato.

#### 9.- Documentación relativa a la preferencia en la adjudicación.

A efectos de la preferencia en la adjudicación, según lo previsto en la **cláusula 9** del presente pliego, “Adjudicación del contrato”, podrá presentarse en este sobre la siguiente documentación: contratos de trabajo y documentos de cotización a la Seguridad Social de los trabajadores con discapacidad

#### 10.- Garantía provisional.

En el supuesto de que se requiera la constitución de garantía provisional se deberá aportar resguardo acreditativo de haber constituido la misma por el importe señalado en el **apartado 7 del Anexo I** al presente pliego, de conformidad con las condiciones y requisitos establecidos en la **cláusula 15** del mismo.

#### 11.- Empresas vinculadas.

Las empresas pertenecientes a un mismo grupo, entendiéndose por tales las que se encuentren en alguno de los supuestos del artículo 42 del Código de Comercio y que presenten distintas proposiciones para concurrir individualmente a la adjudicación, deberán presentar declaración en la que hagan constar esta condición.

También deberán presentar declaración explícita aquellas sociedades que, presentando distintas proposiciones, concurren en alguno de los supuestos alternativos establecidos en el artículo 42 del Código de Comercio, respecto de los socios que la integran.

#### 12.- Uniones temporales de empresarios.

Para que en la fase previa a la adjudicación sea eficaz la unión temporal frente a la Administración deberán presentar, todos y cada uno de los empresarios, los documentos exigidos en la presente cláusula, además de **un escrito de compromiso** en el que se indicarán: los nombres y circunstancias de los que la constituyan; la participación de cada uno de ellos así como la asunción del compromiso de





constituirse formalmente en unión temporal en caso de resultar adjudicatario. El citado documento deberá estar firmado por los representantes de cada una de las empresas que componen la unión.

Respecto a la determinación de la solvencia económica y financiera y técnica o profesional de la unión temporal y a sus efectos, se acumularán las características acreditadas para cada uno de los integrantes de la misma. En caso de aportarse clasificación, el régimen de acumulación de las mismas será el establecido en el artículo 52 del RGLCAP.

Para los casos en los que, aportándose clasificación, concurren en la unión empresarios nacionales, extranjeros que no sean nacionales de un Estado Miembro de la Unión Europea y extranjeros que sean nacionales de un Estado Miembro de la Unión Europea, los que pertenezcan a los dos primeros grupos deberán acreditar su clasificación y estos últimos su solvencia económica y financiera y técnica o profesional.

En el supuesto de que el contrato se adjudicase a una unión temporal de empresarios, ésta acreditará su constitución en escritura pública, así como el NIF asignado a dicha unión, antes de la formalización del contrato. En todo caso, la duración de la unión será coincidente con la del contrato hasta su extinción.

### **13.- Declaración responsable relativa al cumplimiento de la obligación de contar con un dos por ciento de trabajadores con discapacidad o adoptar las medidas alternativas correspondientes.**

De conformidad con lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, aquellos licitadores que tengan un número de 50 o más trabajadores en su plantilla estarán obligados a contar con un 2% de trabajadores con discapacidad, o a adoptar las medidas alternativas previstas en el Real Decreto 364/2005, de 8 de abril, por el que se regula el cumplimiento alternativo con carácter excepcional de la cuota de reserva a favor de los trabajadores con discapacidad.

A estos efectos, en relación con lo dispuesto en la disposición adicional cuarta del TRLCSP, los licitadores deberán aportar declaración responsable, conforme al modelo fijado en el Anexo VII sobre el cumplimiento de lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social. De conformidad con lo establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, el órgano de contratación podrá hacer uso de sus facultades de comprobación en



relación con el cumplimiento de las citadas obligaciones.

#### 14.- **Declaración responsable relativa al cumplimiento de obligaciones establecidas en la normativa vigente en materia laboral, social así como en materia de igualdad efectiva entre mujeres y hombres**

Los licitadores deberán aportar declaración responsable, conforme al modelo fijado en el **Anexo IX** del presente pliego, a través de la cual harán constar que cumplen con los requisitos establecidos en la normativa vigente en materia laboral y social así como que, en aquellos casos en los que corresponda, cumple con lo establecido en los apartados 2 y 3 del artículo 45 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, relativos a la elaboración y aplicación de un Plan de Igualdad. De conformidad con lo establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, el órgano de contratación podrá hacer uso de sus facultades de comprobación en relación con el cumplimiento de las citadas obligaciones.

#### 15.- **Contratos no sujetos a regulación armonizada**

Cuando, de conformidad con lo establecido en el **apartado 3 del Anexo I** al presente pliego el contrato no esté sujeto a regulación armonizada, la aportación inicial de la documentación señalada en los apartados 1 a 7, podrá sustituirse por una declaración responsable del licitador indicando que cumple las condiciones establecidas legalmente para contratar con la Administración. Esta declaración deberá ajustarse al modelo establecido en el **Anexo VIII** de los presentes pliegos.

El órgano de contratación podrá requerir a los licitadores, en cualquier momento anterior a la adopción de la propuesta de adjudicación, que aporten la documentación acreditativa del cumplimiento de las condiciones establecidas para ser adjudicatario del contrato.

#### 16.- **Contratos sujetos a regulación armonizada**

En los contratos sujetos a regulación armonizada, los licitadores podrán presentar como prueba preliminar del cumplimiento de los requisitos previos para participar en un procedimiento de licitación el documento europeo único de contratación (DEUC), consistente en una declaración formal y actualizada de la empresa interesada. Este documento ha sido aprobado a través del Reglamento (UE) n° 2016/7, de 5 de enero (<https://ec.europa.eu/growth/tools-databases/espd>), y se aportará en sustitución de la



documentación señalada en los apartados 1 a 7, acreditativa de los requisitos previos para participar en un procedimiento de licitación.

En el supuesto de que una empresa concorra a una licitación en unión temporal con otra u otras empresas, cada empresa integrante de la futura unión temporal de empresas deberá presentar un formulario normalizado del documento europeo único de contratación. Asimismo, cuando los licitadores recurran a la capacidad de una o varias entidades, deberán aportar un formulario del documento europeo único de contratación (DEUC) de cada una de las entidades en el que se recoja la información prevista a estos efectos en el citado formulario.

De conformidad con lo establecido en la parte II, sección A, quinta pregunta, dentro del apartado titulado “Información general” del formulario normalizado del documento europeo único de contratación, las empresas que figuren inscritas en una “lista oficial de operadores económicos autorizados” solo deberán facilitar en cada parte del formulario aquellos datos e informaciones que, en su caso concreto, no estén inscritos en estas “listas oficiales”. En España, las empresas no estarán obligadas a facilitar aquellos datos que ya figuren inscritos de manera actualizada en el Registro de Licitadores que corresponda, ya sea el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado (ROLECE) o el equivalente a nivel autonómico con el alcance previsto en el artículo 327.1 del TRLCSP, siempre y cuando las empresas incluyan en el formulario normalizado del documento europeo único de contratación (DEUC) la información necesaria para que el órgano de contratación pueda realizar el acceso correspondiente (dirección de internet, todos los datos de identificación y, en su caso, la necesaria declaración de consentimiento), por aplicación del artículo 59.1, penúltimo párrafo de la Directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero, y en coherencia con ello, lo establecido en la parte VI del formulario. A estos efectos, se podrá consultar la Resolución de 6 de abril de 2016, de la Dirección General del Patrimonio del Estado, por la que se publica la Recomendación de la Junta Consultiva de Contratación Administrativa sobre la utilización del Documento Europeo Único de Contratación previsto en la nueva Directiva de contratación pública, al objeto de comprobar la información contenida en el ROLECE.

Para el caso de que la empresa se encuentre inscrita en el ROLECE o registro autonómico equivalente, la empresa licitadora deberá asegurarse de qué datos se encuentran inscritos y actualizados en dichos Registros y cuáles no están inscritos o estándolo no están actualizados.

En lo que respecta a empresas no nacionales procedentes de Estado Miembros de la UE, tanto el órgano de contratación como las empresas interesadas tienen a su disposición el depósito de certificados en línea e-Certis, en el cual consta: una lista



completa y actualizada de los documentos y certificados que en cada Estado son susceptibles de ser utilizados por las empresas interesadas como medio de prueba del cumplimiento de los requisitos previos de acceso a una licitación pública, así como una lista de los Registros de licitadores o de otro tipo y de las bases de datos que expiden estos certificados y documentos.

## **B) SOBRE DE " CRITERIOS NO VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES"**

En este sobre se incluirá la documentación relativa a aquellos criterios cuya cuantificación dependa de un juicio de valor que impida su valoración mediante cifras o porcentajes.

## **C) SOBRE DE "CRITERIOS VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES"**

Dentro del sobre denominado "Criterios valorables en cifras o porcentajes", se incluirá la proposición económica que se presentará redactada conforme al modelo fijado en el **Anexo II** al presente pliego, no aceptándose aquellas que contengan omisiones, errores o tachaduras que impidan conocer claramente lo que la Administración estime fundamental para considerar la oferta. Si alguna proposición no guardase concordancia con la documentación examinada y admitida, excediese del presupuesto base de licitación, variase sustancialmente el modelo establecido, comportase error manifiesto en el importe de la proposición, o existiese reconocimiento por parte del licitador de que adolece de error o inconsistencia que la hagan inviable, será desechada por la Mesa de contratación mediante resolución motivada, sin que sea causa bastante para el rechazo el cambio u omisión de algunas palabras del modelo si ello no altera su sentido.

En la proposición se indicará como partida independiente el importe del Impuesto sobre el Valor Añadido.

Asimismo, cuando para la selección del contratista se atienda a una pluralidad de criterios, se incluirá en este sobre la documentación relativa a aquellos criterios evaluables de manera automática mediante cifras o porcentajes por aplicación de las fórmulas establecidas en los pliegos.

## **Cláusula 20. Calificación de la documentación presentada, valoración de los requisitos de solvencia y apertura de proposiciones.**

Constituida la Mesa a los efectos de calificación de la documentación, si observase defectos u omisiones subsanables en la documentación presentada, lo comunicará a los interesados, mediante telefax, correo electrónico o cualquier otro medio que permita tener constancia de su recepción por el interesado, de la fecha en que se reciba y del contenido de la comunicación, concediéndose un plazo no superior a cinco días naturales para que los licitadores los corrijan o subsanen o para que presenten aclaraciones o documentos



complementarios. Sin perjuicio de lo anterior, las circunstancias reseñadas además podrán hacerse públicas por la secretaría de la Mesa a través del Tablón de Anuncios del organismo contratante.

Una vez calificada la documentación y realizadas, si procede, las actuaciones indicadas, la Mesa determinará las empresas que se ajustan a los requisitos de solvencia que se establecen en el **apartado 12 del Anexo I** al presente pliego.

La Mesa de Contratación procederá en acto público a hacer un pronunciamiento expreso sobre los admitidos a licitación, los rechazados y sobre las causas de su rechazo.

En el caso de que se establezcan criterios no valorables en cifras o porcentajes, la Mesa de Contratación, en este mismo acto procederá a la apertura del sobre correspondiente a los criterios no cuantificables, entregándose automáticamente al órgano encargado de su valoración la documentación contenida en el mismo.

Posteriormente, la ponderación asignada a los criterios no valorables en cifras o porcentajes, en su caso, se dará a conocer en el acto público de apertura y lectura de las ofertas económicas. El órgano de contratación publicará, con la debida antelación, en el perfil de contratante (<http://www.madrid.es/perfildecontratante>), la fecha de celebración del acto público de apertura y lectura de las ofertas económicas.

Seguidamente, una vez emitidos, en su caso, los informes solicitados, la Mesa elevará las proposiciones junto con el acta y la propuesta que estime pertinente, que incluirá en todo caso la ponderación de los criterios indicados en el **apartado 20 del Anexo I**, al órgano de contratación.

Cuando el licitador propuesto como adjudicatario haya aportado como prueba preliminar del cumplimiento de los requisitos previos para participar en un procedimiento de licitación la declaración responsable prevista en el artículo 146.4 del TRLCSP, o en el caso de los contratos sujetos a regulación armonizada, el documento europeo único de contratación, la Mesa calificará, en su caso, la documentación aportada por el licitador propuesto como adjudicatario de conformidad con lo establecido en el artículo 146.4 del TRLCSP, y si observase defectos u omisiones subsanables en la documentación presentada, lo comunicará al interesado, mediante telefax, correo electrónico o cualquier otro medio que permita tener constancia de su recepción por el interesado, de la fecha en que se reciba y del contenido de la comunicación, concediéndose un plazo no superior a cinco días naturales para que los corrija o subsane o para que presente aclaraciones o documentos complementarios. Una vez



calificada la documentación la Mesa determinará el adecuado cumplimiento de los requisitos legalmente establecidos para contratar con la Administración o, en caso contrario, determinará la exclusión del licitador del procedimiento y elevará al órgano de contratación propuesta de adjudicación a favor del licitador siguiente, por el orden en que hubiesen quedado clasificadas las ofertas.

Notificada la adjudicación del 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 Administración no estará obligada a seguirla custodiando, a excepción de los documentos justificativos de la garantía provisional, que se conservarán para su entrega a los interesados.

## CAPÍTULO II.- EJECUCIÓN DEL CONTRATO

### Sección primera. Del cumplimiento del contrato

#### **Cláusula 21. Programa de trabajo.**

En cuanto a la obligación de presentación del programa de trabajo, se estará a lo que determina el **apartado 15 del Anexo I** al presente pliego.

El contratista, en el plazo que se indica en el **apartado 15 del Anexo I**, contado a partir de la formalización del contrato, habrá de someter a la aprobación del órgano de contratación correspondiente, el programa para su realización, en el que consten las tareas que considere necesario realizar para atender el contenido del servicio proponiendo, en su caso, los plazos parciales correspondientes a cada tarea. A estos efectos, se utilizarán como unidades de tiempo la semana y el mes, salvo indicación en contrario del pliego de prescripciones técnicas. El programa de trabajo respetará todas las fechas o plazos de entrega fijados en el contrato, y contendrá todos los datos exigidos en aquel pliego, o, de no especificarse en el mismo, los previstos en la cláusula 24 del Pliego de Cláusulas Administrativas Generales para la Contratación de Estudios y Servicios Técnicos aprobados por Orden de 8 de marzo de 1972.

El órgano de contratación resolverá sobre el mismo, pudiendo imponer al programa de trabajo presentado la introducción de modificaciones, ampliaciones y el grado de definición que estime necesario para el cumplimiento del contrato.



Si para el desarrollo de los servicios se precisare establecer por el adjudicatario contactos con entidades u organismos públicos, necesitará la previa autorización del órgano de contratación.

Cada vez que se modifiquen las condiciones contractuales, el contratista queda obligado a la actualización y puesta al día de este programa.

## **Cláusula 22. Dirección de los servicios.**

La dirección de los servicios corresponde al responsable del contrato que designe el órgano de contratación.

Son funciones del responsable del contrato del órgano de contratación:

- a) Interpretar el Pliego de Prescripciones Técnicas y demás condiciones técnicas establecidas en el contrato o en disposiciones oficiales.
- b) Exigir la existencia de los medios y organización necesarios para la prestación de los servicios en cada una de sus fases.
- c) Dar las órdenes oportunas para lograr los objetivos del contrato.
- d) Proponer las modificaciones que convenga introducir para el buen desarrollo de los servicios.
- e) Expedir, en su caso, las certificaciones parciales correspondientes a los servicios realizados según los plazos de ejecución y abono que se hayan acordado.
- f) Tramitar cuantas incidencias surjan durante el desarrollo de los servicios.
- g) Convocar cuantas reuniones estime pertinentes para el buen desarrollo de los servicios y su supervisión, a la que estará obligada a asistir la representación de la empresa adjudicataria, asistida de aquellos facultativos, técnicos, letrados o especialistas de la misma que tengan alguna intervención en la ejecución del servicio.

## **Cláusula 23. Trabajos defectuosos o mal ejecutados**

Hasta tanto tenga lugar la recepción, el adjudicatario responderá de la correcta realización de los servicios contratados y de los defectos que en ellos hubiera, sin que sea eximente ni dé derecho alguno la circunstancia de que los representantes de la Administración los hayan examinado o reconocido durante su elaboración o aceptado en comprobaciones, valoraciones o certificaciones parciales.

La Administración, en caso de incumplimiento de la ejecución parcial de las prestaciones por





parte del contratista, podrá optar por la resolución del contrato o por la imposición de penalidades que se determinen en el **apartado 18 del Anexo I** al presente pliego.

#### **Cláusula 24. Responsabilidad del contratista por daños y perjuicios.**

El contratista será responsable de todos los daños y perjuicios que se causen a terceros como consecuencia de las operaciones que requiera la ejecución del contrato. Si los daños y perjuicios ocasionados fueran consecuencia inmediata y directa de una orden dada por la Administración, ésta será responsable dentro de los límites señalados en las leyes. En todo caso, será de aplicación lo preceptuado en el artículo 214 del TRLCSP.

#### **Sección segunda. Del plazo y lugar de ejecución**

#### **Cláusula 25. Plazo y lugar de ejecución.**

El plazo total y los parciales de ejecución de los trabajos a que se refiere este pliego serán los que figuran en el **apartado 4 del Anexo I**, siendo los plazos parciales los que se fijen como tales en la aprobación del programa de trabajo, en su caso.

Los plazos parciales que se fijen en la aprobación del programa de trabajo, con los efectos que en la aprobación se determinen, se entenderán integrantes del contrato a los efectos legales pertinentes.

En el caso de contratos de servicios llamados de “actividad”, en los que el contratista presta el servicio de manera regular y continuada, y su plazo de ejecución se haya establecido a fecha fija, el posible retraso en la adjudicación respecto de dicha fecha inicialmente programada, tendrá como efecto una reducción del plazo de ejecución, y en consecuencia, de las prestaciones del contratista, dando lugar a una correlativa reducción del precio así como del importe de la garantía definitiva.

El contrato se ejecutará en el lugar que se indica en el **apartado 4 del Anexo I** de este pliego.

#### **Cláusula 26. Prórroga del contrato.**

Sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula anterior, el contrato podrá prorrogarse de forma expresa y por mutuo acuerdo de las partes antes de su finalización sin que las prórrogas consideradas aislada o conjuntamente, puedan exceder del plazo fijado originariamente. Todo





ello de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 303 del TRLCSP.

La garantía definitiva constituida inicialmente se podrá aplicar al período de prórroga sin que sea necesario reajustar su cuantía, salvo que junto con la prórroga se acuerde la modificación del contrato.

### Cláusula 27. Cumplimiento del plazo y penalidades por demora.

El contratista está obligado a cumplir el contrato dentro del plazo total fijado para la realización del mismo, así como de los plazos parciales señalados para su ejecución sucesiva.

Si los servicios sufrieren un retraso en su ejecución, producido por motivos no imputables al contratista y éste ofreciera cumplir sus compromisos dándole prórroga del tiempo que se le había señalado, se concederá por el órgano de contratación un plazo que será, por lo menos, igual al tiempo perdido, a no ser que el contratista pidiese otro menor, regulándose su petición por lo establecido en el artículo 100 del RGLCAP.

Cuando el contratista, por causas imputables al mismo, hubiese incurrido en demora respecto al cumplimiento del plazo total, para lo que se estará al **apartado 4 del Anexo I** al presente pliego, la Administración podrá optar, indistintamente, por la resolución del contrato o por la imposición de penalidades que figuran en el **apartado 18 del Anexo I** al presente pliego.

Cada vez que las penalidades por demora alcancen un múltiplo del 5 por 100 del precio del contrato, el órgano de contratación estará facultado para proceder a la resolución del mismo o acordar la continuidad de su ejecución con imposición de nuevas penalidades. En este último supuesto, el órgano de contratación concederá la ampliación del plazo que estime necesaria para la terminación del contrato.

Asimismo, la Administración tendrá las mismas prerrogativas cuando la demora en el cumplimiento de los plazos parciales haga presumir razonablemente la imposibilidad del cumplimiento del plazo total.

La Administración, en caso de incumplimiento de los plazos parciales definidos en el contrato por parte del contratista, podrá optar por la resolución del contrato o por las penalidades que se determinan en el **apartado 18 del Anexo I** al presente pliego.

La aplicación y el pago de estas penalidades no excluye la indemnización a que la Administración pueda tener derecho por daños y perjuicios ocasionados con motivo del



retraso imputable al contratista.

### **Sección tercera. De la modificación y suspensión del contrato**

#### **Cláusula 28. Modificación del contrato.**

Una vez perfeccionado el contrato, el órgano de contratación sólo podrá introducir modificaciones por razones de interés público cuando así lo haya previsto en los pliegos o en el anuncio de licitación o en los casos y con los límites establecidos en el artículo 107 del TRLCSP.

Las citadas modificaciones se ajustarán a lo previsto en el Título V del Libro I del TRLCSP y se tramitarán de acuerdo con el procedimiento previsto en el artículo 211 del TRLCSP.

Procederá la modificación del contrato en los términos previstos en el artículo 106 del TRLCSP, cuando así se haya previsto en el **apartado 19 del Anexo I** al presente pliego y se haya detallado en los pliegos de prescripciones técnicas de forma clara, precisa e inequívoca las condiciones en que podrá hacerse uso de la misma, así como su alcance y límites. No obstante, el porcentaje máximo del precio del contrato al que puedan afectar las citadas modificaciones será el establecido en el **apartado 19 del Anexo I** al presente pliego.

Las modificaciones acordadas por el órgano de contratación serán obligatorias para los contratistas y deberán formalizarse conforme a lo dispuesto en el artículo 156 del TRLCSP.

En lo concerniente a su régimen se estará a lo dispuesto en el Título V del Libro I y los artículos 211, 219 y 306 del TRLCSP.

#### **Cláusula 29. Suspensión del contrato.**

La Administración, por razones de interés público, podrá acordar la suspensión de la ejecución del contrato. Igualmente, procederá la suspensión del contrato si se diese la circunstancia señalada en el artículo 216.5 del TRLCSP. A efectos de la suspensión del contrato se estará a lo dispuesto en el artículo 220 del TRLCSP, así como en los preceptos concordantes del RGLCAP.

CAPÍTULO III.-DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL  
CONTRATISTA**Sección primera. De los abonos al contratista****Cláusula 30. Abonos y relaciones valoradas.**

El contratista tiene derecho al abono, con arreglo a los precios convenidos, de los servicios que realmente ejecute con sujeción al contrato otorgado, a sus modificaciones aprobadas y a las instrucciones dadas por la Administración, siendo la forma de pago y su periodicidad las especificadas en el **apartado 13 del Anexo I** al presente pliego.

A estos efectos, de conformidad con el apartado dos de la disposición adicional trigésima tercera del TRLCSP, el contratista deberá hacer constar en cada factura presentada, la identificación tanto del órgano administrativo con competencias en materia de contabilidad pública, como del órgano de contratación y del destinatario, según lo dispuesto en el **apartado 2 del Anexo I** al presente pliego.

La demora en el pago por plazo superior al establecido en el artículo 216.4 del TRLCSP, devengará a favor del contratista los intereses de demora y la indemnización por los costes de cobro en los términos previstos en la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales.

Para que se inicie el cómputo de plazo para el devengo de intereses, el contratista deberá cumplir la obligación de presentar la factura ante el registro administrativo correspondiente, en el plazo de treinta días desde la fecha de la prestación del servicio. En todo caso, si el contratista incumpliera el plazo de treinta días para presentar la factura ante el registro administrativo, el devengo de intereses no se iniciará hasta transcurridos treinta días desde la fecha de presentación de la factura en el registro correspondiente, sin que la Administración haya aprobado la conformidad si procede, y efectuado el correspondiente abono.

La Administración deberá aprobar los documentos que acrediten la conformidad con lo dispuesto en el contrato de servicios prestados dentro de los treinta días siguientes a la prestación del servicio.

En los contratos de servicios que sean de tracto sucesivo el responsable del contrato, a la vista de los trabajos realmente ejecutados y de los precios contratados, redactará las



correspondientes valoraciones ajustadas a lo dispuesto en los artículos 199 y siguientes del RGLCAP. Las valoraciones se efectuarán siempre al origen, concretándose los trabajos realizados en el periodo de tiempo de que se trate, observándose, en cuanto a la audiencia del contratista, lo dispuesto en el artículo 149 del RGLCAP.

Las certificaciones para el abono de los trabajos efectuados se expedirán tomando como base la valoración correspondiente y se tramitarán por el responsable del contrato dentro de los diez días siguientes al período de tiempo a que correspondan, no pudiendo omitirse la redacción de la valoración por el hecho de que, en algún período, la prestación realizada haya sido de escaso volumen e incluso nula, a menos que se hubiese acordado la suspensión del contrato.

El contratista, previa petición escrita, tendrá derecho a percibir a la iniciación del contrato hasta un 20 por 100 del importe total del mismo, como abono a cuenta para la financiación de las operaciones preparatorias para la ejecución del mismo, como instalaciones y adquisición de equipo y medios auxiliares.

Los referidos pagos serán asegurados mediante la prestación de la garantía que se especifica en el **apartado 13 del Anexo I** al presente pliego.

Los criterios y la forma de valoración de las operaciones preparatorias, así como el plan de amortización de los abonos a cuenta se encuentran recogidos en el **apartado 13 del Anexo I** al presente pliego.

Cuando se prevea expresamente en el **apartado 13 del Anexo I** al presente pliego, podrán realizarse valoraciones parciales por trabajos efectuados antes de que se produzca la entrega parcial de los mismos, a que se refiere el artículo 200 del RGLCAP, se estará a lo dispuesto en el **apartado 13 del Anexo I** al presente pliego.

### Cláusula 31. Revisión de precios.

En la revisión de precios se estará a lo especificado en el **apartado 11 del Anexo I** del presente pliego, todo ello de conformidad con el artículo 89 del TRLCSP.

### **Sección segunda. De las exigencias al contratista**

### Cláusula 32. Obligaciones, gastos e impuestos exigibles al contratista.



El contrato se ejecutará con sujeción a las cláusulas del mismo y de acuerdo con las instrucciones que para su interpretación diera al contratista la Administración.

Son de cuenta del contratista los gastos e impuestos, anuncios, ya sea en Boletines, Diarios Oficiales, o en cualquier medio de comunicación, los de formalización del contrato en el supuesto de elevación a escritura pública, así como de cuantas licencias, autorizaciones y permisos procedan en orden a la ejecución del contrato. Asimismo, vendrá obligado a satisfacer todos los gastos que la empresa deba realizar para el cumplimiento del contrato, como son los generales, financieros, de seguros, transportes y desplazamientos, materiales, instalaciones, honorarios del personal a su cargo, de comprobación y ensayo, tasas y toda clase de tributos, el IVA y cualesquiera otros que pudieran derivarse de la ejecución del contrato durante la vigencia del mismo.

El importe máximo de los gastos de publicidad de licitación del contrato, tanto en los Diarios oficiales como en otros medios de difusión, se encuentra especificado en el **apartado 26 del Anexo I** al presente pliego.

Asimismo, vendrá obligado a la suscripción, a su cargo, de las pólizas de seguros que estime convenientes el órgano de contratación, según lo establecido en el **apartado 16 del Anexo I** al presente pliego.

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.

No obstante, en todo caso, en la oferta económica, se indicará como partida independiente el importe del Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA).

### **Sección tercera. De las disposiciones laborales y sociales y de transparencia**

#### **Cláusula 33. Obligaciones laborales, sociales y de transparencia**

El contratista está obligado al cumplimiento de la normativa vigente en materia laboral y de seguridad social. Asimismo, está obligado al cumplimiento del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, sobre Prevención de Riesgos Laborales, y del Reglamento de los Servicios de Prevención, aprobado por Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, así como de las



normas que se promulguen durante la ejecución del contrato.

La relación del organismo u organismos donde los licitadores podrán obtener información sobre la fiscalidad, y sobre las disposiciones vigentes en materia de protección del empleo, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales, aplicables a los servicios prestados durante la ejecución del contrato, serán los señalados, en el Anexo VI al presente pliego.

Asimismo, de conformidad con lo establecido en el artículo 4 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información y buen gobierno, el adjudicatario del contrato está obligado a suministrar a la Administración, previo requerimiento, toda la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones previstas en la citada norma así como en aquellas normas que se dicten en el ámbito municipal.

No existirá vinculación laboral alguna entre el personal que se destine a la ejecución del contrato y el Ayuntamiento de Madrid, por cuanto aquél queda expresamente sometido al poder direccional y de organización de la empresa adjudicataria en todo ámbito y orden legalmente establecido y siendo, por tanto, ésta la única responsable y obligada al cumplimiento de cuantas disposiciones legales resulten aplicables al caso, en especial en materia de contratación, Seguridad Social, prevención de riesgos laborales y tributaria, por cuanto dicho personal en ningún caso tendrá vinculación jurídico-laboral con el Ayuntamiento de Madrid, y ello con independencia de las facultades de Control e Inspección que legal y/o contractualmente correspondan al mismo.

A la extinción de los contratos de servicios, no podrá producirse en ningún caso la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del contrato como el personal del ente, organismo o entidad del sector público contratante.

#### **Sección cuarta: De la confidencialidad y protección de datos de carácter personal**

#### **Cláusula 34. Deber de confidencialidad.**

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 le hubiese dado el referido carácter en los pliegos o en el contrato, o que por su propia naturaleza deba ser tratada como tal. Este deber se mantendrá en el plazo establecido en el **apartado 23 del Anexo I** al presente pliego.

Los órganos de contratación no podrán divulgar la información facilitada por los empresarios que estos hayan designado como confidencial. A estos efectos, los licitadores deberán



incorporar en cada uno de los sobres una relación con la documentación a la que hayan dado ese carácter.

### **Cláusula 35. Protección de datos de carácter personal.**

La empresa adjudicataria y su personal están obligados a guardar secreto profesional respecto a los datos de carácter personal de los que haya podido tener conocimiento por razón de la prestación del contrato, obligación que subsistirá aún después de la finalización del mismo, de conformidad con el artículo 10 de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal, de 13 de diciembre de 1999.

El adjudicatario deberá formar e informar a su personal de las obligaciones que en materia de protección de datos estén obligados a cumplir en el desarrollo de sus tareas para la prestación del contrato, en especial las derivadas del deber de secreto, respondiendo la empresa adjudicataria personalmente de las infracciones legales en que por incumplimiento de sus empleados se pudiera incurrir.

El adjudicatario y su personal durante la realización de los servicios que se presten como consecuencia del cumplimiento del contrato, estarán sujetos al estricto cumplimiento de los documentos de seguridad de las dependencias municipales en las que se desarrolle su trabajo.

Si el contrato adjudicado implica el tratamiento de datos de carácter personal se deberá respetar en su integridad la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y su normativa de desarrollo, de conformidad con lo establecido en la disposición adicional vigésimo sexta del TRLCSP.

## **CAPÍTULO IV.-EXTINCIÓN DEL CONTRATO**

### **Sección primera. De la terminación de servicios**

### **Cláusula 36. Forma de presentación.**

El adjudicatario, en su caso, queda obligado a presentar los ejemplares completos del trabajo objeto del contrato que se determinan en el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares (PPT), con el formato y dimensión de los documentos y planos, en su caso, que se determinan en las especificaciones de dicho pliego.



### Cláusula 37. Realización de los servicios y entrega de los trabajos

El contratista deberá haber realizado el objeto del contrato dentro del plazo estipulado, efectuándose por el representante del órgano de contratación o responsable del contrato, en su caso, un examen de la documentación presentada y si estimase cumplidas las prescripciones técnicas propondrá que se lleve a cabo la recepción.

En el caso de que estimase incumplidas las prescripciones técnicas del contrato, dará por escrito al contratista las instrucciones precisas y detalladas con el fin de remediar las faltas o defectos observados, haciendo constar en dicho escrito el plazo que para ello fije y las observaciones que estime oportunas.

Si existiese reclamación por parte del contratista respecto de las observaciones formuladas por el representante del órgano de contratación o responsable del contrato, éste la elevará, con su informe, al órgano de contratación, que resolverá sobre el particular.

Si el contratista no reclamase por escrito respecto a las observaciones del representante del órgano de contratación o responsable del contrato, se entenderá que se encuentra conforme con las mismas y obligado a corregir o remediar los defectos observados.

### Cláusula 38. Recepción y liquidación.

El contrato se entenderá cumplido por el contratista cuando éste haya realizado, de acuerdo con los términos del mismo, y a satisfacción de la Administración, la totalidad de su objeto.

Una vez cumplidos los trámites señalados en la cláusula anterior, y a efectos de lo previsto en el artículo 204.3 del RGLCAP si se considera que la prestación objeto del contrato reúne las condiciones debidas, se procederá a su recepción, extendiéndose al efecto el certificado de conformidad del responsable del contrato.

El acto formal y positivo de recepción o conformidad se efectuará por parte de la Administración dentro del mes siguiente de haberse producido la entrega o realización del objeto del contrato.

Dicho acto será comunicado, cuando resulte preceptivo, a la Intervención General, a efectos





de su asistencia potestativa al mismo en sus funciones de comprobación de la inversión.

Hasta que tenga lugar la recepción, el adjudicatario responderá de la correcta realización de la prestación objeto del contrato y de los defectos que en ella hubiera, sin que sea eximente ni otorgue derecho alguno la circunstancia de que los representantes de la Administración los hayan examinado o reconocido durante su elaboración, o aceptado en comprobaciones, valoraciones o certificaciones parciales.

Si la prestación del contratista no reúne las condiciones necesarias para proceder a su recepción, se dictarán por escrito las instrucciones oportunas para que subsane los defectos observados y cumpla sus obligaciones en el plazo que para ello se fije, no procediendo la recepción hasta que dichas instrucciones hayan sido cumplimentadas, extendiéndose entonces el certificado correspondiente. El incumplimiento de las instrucciones sin motivo justificado será causa de resolución, con los efectos que legalmente procedan.

Si los trabajos efectuados no se adecuan a la prestación contratada, como consecuencia de vicios o defectos imputables al contratista, el órgano de contratación podrá rechazar la misma, quedando exento de la obligación de pago o teniendo derecho, en su caso, a la recuperación del precio satisfecho.

Dentro del plazo de treinta días, a contar desde la fecha del certificado de conformidad o acta de recepción, deberá acordarse y ser notificada al contratista la liquidación correspondiente del contrato y abonársele, en su caso, el saldo resultante. No obstante, si se recibe la factura con posterioridad a la fecha en que tiene lugar dicha recepción, este plazo de treinta días se contará desde que el contratista presenta la citada factura en el registro correspondiente.

Si se produjese demora en el pago del saldo de liquidación, el contratista tendrá derecho a percibir los intereses de demora y la indemnización por los costes de cobro en los términos previstos en la Ley por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales.

### **Cláusula 39. Propiedad de los trabajos.**

Todos los estudios y documentos elaborados, en su caso, en ejecución del contrato serán propiedad del Ayuntamiento de Madrid quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos total o parcialmente sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor de los trabajos.

El adjudicatario no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos



elaborados con motivo de la ejecución de este contrato, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, sin autorización expresa del órgano de contratación.

Los contratos de servicios que tengan por objeto el desarrollo y la puesta a disposición de productos protegidos por un derecho de propiedad intelectual o industrial, llevarán aparejada la cesión de éste al Ayuntamiento de Madrid. En todo caso, y aún cuando se excluya la cesión de los derechos de propiedad intelectual, se podrá autorizar el uso del correspondiente producto a los entes, organismos y entidades pertenecientes al sector público a que se refiere el artículo 3.1 del TRLCSP.

### **Sección segunda. Del plazo de garantía**

#### **Cláusula 40. Plazo de garantía.**

El plazo de garantía comenzará a contar desde la fecha de la recepción y será el indicado en el **apartado 5 del Anexo I** al presente pliego.

Durante dicho plazo la garantía definitiva responderá de los conceptos señalados en el artículo 100 del TRLCSP.

En el supuesto de que hubiere recepciones parciales, el plazo de garantía de las partes recibidas comenzará a contarse desde las fechas de las respectivas recepciones parciales.

Si durante el plazo de garantía se acreditase la existencia de vicios o defectos de los trabajos efectuados, el órgano de contratación tendrá derecho a reclamar al contratista la subsanación de los mismos.

Terminado el plazo de garantía sin que la Administración haya formalizado alguno de los reparos o la denuncia a que se refiere los apartados anteriores, el contratista quedará exento de responsabilidad por razón de la prestación efectuada.

Cuando el contrato de servicios consista en la elaboración íntegra de un proyecto de obra y se compruebe la existencia de defectos, insuficiencias técnicas, errores o desviaciones procederá la incoación de expediente de subsanación de conformidad con lo dispuesto en los artículos 310, 311 y 312 del TRLCSP.

El contratista tendrá derecho a conocer y ser oído sobre las observaciones que se formulen en relación con el cumplimiento de la prestación contratada.



### **Sección tercera. Prerrogativas de la Administración, Recursos y Cuestión de Nulidad**

#### **Cláusula 41. Prerrogativas de la Administración.**

Dentro de los límites y con sujeción a los requisitos y efectos señalados en el TRLCSP, el órgano de contratación ostenta la prerrogativa de interpretar los contratos administrativos, resolver las dudas que ofrezca su cumplimiento, modificarlos por razones de interés público, acordar su resolución y determinar los efectos de esta.

Los acuerdos que adopte el órgano de contratación pondrán fin a la vía administrativa y serán inmediatamente ejecutivos.

#### **Cláusula 42. Recursos**

En los supuestos previstos en el artículo 40 del TRLCSP y en el resto de contratos sujetos a regulación armonizada, procederá con carácter potestativo la interposición del recurso administrativo especial en materia de contratación previo al contencioso-administrativo, en el plazo de 15 días, en los términos previstos en el artículo 44 del TRLCSP. El órgano competente para conocer del recurso será el Tribunal Administrativo de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid, pudiendo presentarse aquel en el registro del órgano de contratación o en el registro del propio Tribunal Administrativo de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid.

Para aquellos supuestos no contemplados en el citado artículo, y de conformidad con lo establecido en los artículos 123 y siguientes de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, cabrá la interposición del recurso potestativo de reposición previo al contencioso-administrativo, en el plazo de un mes contado a partir del día siguiente al de la notificación del acto objeto del recurso.

#### **Cláusula 43. Cuestión de nulidad**



En los supuestos previstos en el artículo 37 del TRLCSP, se podrá plantear la interposición de la cuestión de nulidad contractual, en el plazo de 30 días hábiles, en los términos previstos en el artículo 39 del TRLCSP. El órgano competente para conocer de la cuestión de nulidad será el Tribunal Administrativo de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid, debiendo presentarse dichas cuestiones en el registro del propio Tribunal.

POR LA ADMINISTRACIÓN,  
FECHA Y FIRMA

CONFORME  
EL ADJUDICATARIO,  
FECHA Y FIRMA

Código de verificación : PY1bb3c6b1141694

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección <http://www-2.munimadrid.es/VerificacionCover/CotejCOVE.jsp?codigoVerificacion=PY1bb3c6b1141694>



## ANEXO I

### CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO

**TITULO:** CONTRATO DE SERVICIOS PARA EL APOYO A LA GESTIÓN DE LA ATENCIÓN PERSONALIZADA A TRAVÉS DE LOS CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DE LINEA MADRID

#### 1.- Definición del objeto del contrato.

La presente contratación tiene por objeto la prestación de servicios de atención multicanal personalizada a los ciudadanos y ciudadanas a través de los canales de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid, incluyendo tanto los expresamente citados en el pliego de prescripciones técnicas, como otros de naturaleza similar -información y gestiones administrativas- que puedan identificarse durante la ejecución del contrato.

Código CPV : 79.510000-2. Servicios de contestación de llamadas telefónicas.

Código CPV : 79.511000-9. Servicios de operador telefónico.

Código CPV : 79.512000-6. Centro de llamadas.

División en lotes: NO

Justificación de la no división: NO procede, toda vez que Línea Madrid utiliza en 010, Oficinas de Atención a la Ciudadanía y Twitter @lineamadrid un sistema de gestión de relaciones con los ciudadanos/as, que debe ser único por estar integrado de forma global por los respectivos sistemas de direccionamiento en el caso del 010, sistema de gestión de esperas en Oficinas, integración específica con la red social de Twitter, así como por las aplicaciones informáticas de gestión municipal que deben ser utilizadas. En este sentido, la integración de aplicaciones municipales y los desarrollos informáticos preceptivos y correctivos requieren un modelo de gestión único e integrado, así como la realización de análisis de datos de gestión y facturación, por lo que resulta inviable la división en lotes. En consecuencia, el adjudicar el presente contrato a distintos adjudicatarios supondría una dificultad añadida en la gestión del servicio ya que, al estar las distintas prestaciones del objeto ligadas unas con otras, este requiere de una única gestión integrada que garantice la adecuada prestación del servicio y la respuesta unificada frente a cualquier incidencia que pudiese surgir en alguna de las prestaciones del mismo.

Necesidades administrativas a satisfacer mediante el contrato: Con este contrato se pretende alcanzar una mayor calidad y agilidad en la prestación de los servicios de atención a la ciudadanía en su relación con la Administración Municipal, con independencia del canal de Línea Madrid (presencial, telefónico o telemático) que se utilice por parte de esta.



## 2.- Órganos administrativos

### Órgano de contratación:

Denominación: Delegado del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto

Dirección postal: 28014

DIR3: LA0007422

### Unidad tramitadora:

Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía

DIR3: LA0008539

### Oficina contable:

Intervención Delegada en Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto.

DIR3: LA0008535

### Órgano destinatario del objeto del contrato

Denominación: Dirección General de Atención a la Ciudadanía

Dirección postal: 28002

## 3.- Presupuesto del contrato y crédito en que se ampara.

De conformidad con lo que establece el artículo 110.2 del TRLCSP este expediente es de tramitación anticipada, estando sujeto el compromiso de crédito a las limitaciones establecidas en las normas presupuestarias.

Valor estimado: 78.664.871,34 euros, IVA excluido

Sujeto a regulación armonizada: SÍ

Tipo de presupuesto: Máximo estimado

Presupuesto base de licitación: 43.454.279,64 euros

IVA: 9.125.398,72 euros      Tipo/s: 21%

Presupuesto total (IVA incluido): 52.579.678,36 euros

Cofinanciación: NO



Anualidad	Importe (IVA Incluido)
2018	10.054.207,29 euros
2019	15.598.424,77 euros
2020	14.187.897,13 euros
2021	12.739.149,17 euros

Anualidad corriente:

Centro y Sección	Programa	Económica	Importe (IVA Incluido)
001077	92501	22799	10.054.207,29 euros

Sistema de determinación del presupuesto:

Precio unitario:

Importe neto: 1,6584

IVA 21%: 0,3483

Importe total: 2,0067

El importe de adjudicación será el que resulte de aplicar el precio unitario ofertado por el licitador por número de servicios en función de la composición y alcance de los mismos.

#### 4.- Plazo y Lugar de ejecución.

Total: 47 meses

Fecha prevista de Inicio: 01 de enero de 2018

En el supuesto de que no se pueda iniciar el contrato en la fecha prevista, se realizarán los ajustes que procedan.

Prórroga: Sí procede

Duración: 23 meses

Las prórrogas, consideradas conjunta o aisladamente, no podrán superar el periodo de vigencia fijado originariamente. La duración total del contrato, incluidas las prórrogas, no podrá ser superior a 70 meses

Parciales: NO

Recepciones parciales: NO

Lugar de ejecución: Dependencias del adjudicatario y dependencias municipales



**5.- Plazo de garantía**

Dada la naturaleza del contrato no se establece plazo de garantía, ya que la responsabilidad del contratista finaliza con la terminación del contrato.

**6.- Procedimiento y criterios de adjudicación.**

Tramitación anticipada: SI

Tramitación: ORDINARIA

Procedimiento: abierto

Criterios de adjudicación: Se atiende a una pluralidad de criterios.

Mesa de Contratación: El órgano de contratación, para la adjudicación de este contrato, estará asistido por una Mesa de Contratación, que estará presidida por el Director General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía, y formarán parte de la misma como vocales, el titular de la Asesoría Jurídica y la Interventora Delegada o personas que las sustituyan, y como vocales, dos técnicos de la Subdirección General de Atención a la Ciudadanía o funcionarios que les sustituyan, actuando como Secretaria la Jefa del Servicio de Régimen Administrativo y Económico o funcionario que le sustituya.

**7.- Garantía provisional**

Procede: NO

**8.- Garantía definitiva.**

5 por 100 del presupuesto base de licitación.

Constitución mediante retención en el precio:

Procede: NO

**9.- Garantía complementaria (artículo 95.2 del TRLCSP)**

Procede: NO

**10.- Forma de las proposiciones:**

Las proposiciones deberán presentarse en Tres sobres: uno de ellos contendrá la “documentación administrativa”, otro sobre incluirá la “documentación referente a criterios no valorables en cifras o porcentajes” y finalmente un tercer sobre recogerá la “documentación relativa a los criterios valorables en cifras o porcentajes”



## 11.- Revisión de precios.

Procede: NO

## 12.- Solvencia económica, financiera y técnica o profesional.

Se podrá acreditar la solvencia indistintamente mediante:

### Clasificación:

Grupo/s:	Subgrupo/s	Categoría/s
	:	:
U	8	5

### Acreditación de la solvencia económica y financiera:

Artículo 75.1, apartado a) del TRLCSP: "Volumen anual de negocios, o bien volumen anual de negocios en el ámbito al que se refiera el contrato, por importe igual o superior al exigido en el anuncio de licitación o en la invitación a participar en el procedimiento y en los pliegos del contrato o, en su defecto, al establecido reglamentariamente."

En el caso de empresas de nueva creación, esta solvencia se acreditará en relación a los ejercicios disponibles en función de la fecha de creación o de inicio de las actividades del operador económico, en la medida en que se disponga de esa información.

De conformidad con el artículo 60.3 de la Directiva 2014/24/UE, cuando por una razón válida, el licitador no esté en condiciones de presentar la referencias solicitadas por el poder adjudicador, se le autorizará a acreditar su solvencia económica por medio de cualquier otro documento que la Mesa de Contratación considerase apropiado.

Requisitos mínimos de solvencia: Que el volumen anual de negocios del licitador o candidato en el conjunto de los tres últimos ejercicios concluidos (2014, 2015, 2016), sea igual o superior al presupuesto base de licitación, debiendo acreditarse mediante declaración responsable firmada por el representante legal de la entidad.

### Acreditación de la solvencia técnica o profesional:

Artículo 78.1 apartado a) del TRLCSP: "Una relación de los principales servicios o trabajos realizados en los últimos cinco años que incluya importe, fechas y el destinatario, público o privado, de los mismos. Los servicios o trabajos efectuados se acreditarán mediante certificados expedidos o



visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público o, cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por éste o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario; en su caso, estos certificados serán comunicados directamente al órgano de contratación por la autoridad competente."

Requisitos mínimos de solvencia: Haber realizado trabajos del mismo tipo o naturaleza al que corresponde el objeto del contrato, efectuados por el interesado en el curso de los cinco últimos años (2013, 2014, 2015, 2016 y 2017) por un importe anual acumulado en el año de mayor ejecución, igual o superior al presupuesto base de licitación.

El año de mayor ejecución se deberá determinar mediante relación totalizada de los trabajos del mismo tipo o naturaleza al que corresponde el objeto del contrato, suscrita por el representante legal de la entidad.

La acreditación de los trabajos se efectuará conforme se indica en el artículo 78 apartado a) del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

A los efectos de determinar la correspondencia entre los trabajos acreditados y los que constituyen el objeto del contrato, se atenderá a la pertenencia de los trabajos acreditados a la clasificación exigida.

Los documentos presentados deberán ser originales o fotocopias cotejadas.

**Compromiso de adscripción a la ejecución del contrato de medios personales o materiales:** Los licitadores deberán incluir, acompañando a los documentos acreditativos de la solvencia exigida, compromiso de adscripción o dedicación de los medios personales y/o materiales suficientes para la ejecución del contrato de conformidad con la cláusula 4.3 del pliego de prescripciones técnicas.

Este compromiso de adscripción de medios tiene carácter de obligación contractual esencial, conforme a lo señalado en el artículo 212.1 TRLCSP.

### 13.- Régimen de pagos.

El abono a la entidad adjudicataria de las obligaciones derivadas del presente contrato, se realizará con arreglo a lo establecido en el artículo 216 de la TRLCSP, por mensualidades vencidas.

Las facturas serán debidamente conformadas por el titular del órgano directivo responsable del programa presupuestario correspondiente y desglosarán el IVA aplicado según se establece en el RD 16/2012, de 30 de noviembre, que aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación.



En todo caso, la factura mensual que emita el adjudicatario incluirá los siguientes conceptos:

a) Servicio de atención presencial:

Número, composición (simple o múltiple) y alcance (general, personalizado, preferente) de los servicios prestados a través de las oficinas de atención a la Ciudadanía de Línea Madrid.

b) Servicio de atención telefónica:

Número, composición (simple o múltiple) y alcance (general, personalizado, preferente) de los servicios prestados a través del canal 010-Línea Madrid, diferenciando entre los servicios correspondientes a llamadas recibidas y los prestados en el marco de llamadas emitidas.

c) Servicio de atención telemática personalizada:

Número, composición (simple o múltiple) y alcance (general, personalizado, preferente) de los servicios prestados a través del canal @lineamadrid, y otros posibles de redes sociales, apoyo a la navegación, tipificación y direccionamiento de avisos y peticiones de información u otros por Internet.

d) Servicios derivados de los sondeos de opinión:

Número de los servicios prestados por encuestas realizadas en los sondeos de opinión a la ciudadanía.

e) Aplicación de acuerdos de nivel de servicio:

Importes a deducir como resultado de la aplicación de los acuerdos de nivel de servicio de aplicación mensual, y en su caso anual-, con detalle en su caso del ANS incumplido, ámbito servicio o canal y oficina, en su caso- y nivel de gravedad del incumplimiento.

A la factura se acompañarán como anexos los documentos que acrediten los aspectos que en ella se contengan, incluyendo en particular la especificación detallada de servicios prestados por composición, alcance, canal y oficina, así como cualquier otra que justifique la aplicación de los Acuerdos de Nivel de Servicio.

Se establecen unas bandas únicas de precios para las partes a), b) y c) de la factura en función de la composición y alcance de los servicios de acuerdo con lo dispuesto en el apartado Bandas de precios por servicio de este pliego. Ambas partes se baremarán en función del cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) relativos a la calidad del servicio prestado. La aplicación de los ANS será mensual o anual a la finalización del año natural-dependiendo de su naturaleza. En caso de incumplimiento de algún ANS en un periodo concreto por motivos imprevisibles y ajenos al adjudicatario, no se aplicará la baremación sobre la factura correspondiente, previa solicitud y contestación favorable del Responsable del Contrato.



En el caso de aplicación mensual, la deducción se realiza sobre los apartados a), b) y c) de la factura del mismo mes del incumplimiento del ANS en cuestión.

En el caso de aplicación anual a la finalización del año natural-, la deducción de la factura se calcula sobre el importe del total de los apartados a), b) y c) de las facturas del año, pero se deduce en la primera factura del año natural siguiente.

Las facturas no contemplarán otros conceptos distintos de los definidos en este apartado. En particular, todos los costes derivados de la implantación, puesta en marcha y gestión diaria del contrato por parte del adjudicatario estarán incluidos en el precio de los servicios prestados.

Todas las condiciones de facturación se encuentran detalladas en el apartado 5 del pliego de prescripciones técnicas y en el Anexo II Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), como criterios para los ajustes en la facturación.

A los efectos del cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas del Sector Público, las entidades comprendidas en el párrafo primero del artículo 4 de la misma, presentarán con carácter obligatorio y de forma electrónica mediante su presentación a través del Punto general de entrada de facturas electrónicas (FACE), conforme a los formatos, requisitos técnicos o funcionales y sistemas de comunicación establecidos por el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, aquellas facturas cuya cuantía supere los 5.000 euros

Asimismo, las facturas presentadas deberán identificar los siguientes códigos DIR3:

**Órgano administrativo con competencias en materia de contabilidad pública:**

LA0008535 (ID en Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto).

**Órgano gestor:** LA0007422 (A. G. Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto).

**Unidad tramitadora:** LA0008539 (D. G. Transparencia y Atención a la Ciudadanía)

**14.- Admisibilidad de variantes.**

Procede: NO

**15.- Programa de trabajo.**

Obligación de presentar un programa de trabajo: SÍ procede, de conformidad con el apartado 3.1 del pliego de prescripciones técnicas.



Plazo de presentación: En el plazo de 15 días naturales desde que se formalice el contrato, el adjudicatario presentará un programa de trabajo actualizado sobre el presentado en la oferta.

## 16.- Pólizas de seguros.

Procede: SÍ

La empresa que resulte adjudicataria deberá suscribir una póliza de seguro que cubra las posibles responsabilidades de todo tipo en que, como consecuencia de la prestación del servicio objeto del presente contrato pudiera incurrir.

El importe mínimo de los riesgos asegurados no será inferior a 600.000,00 euros, admitiéndose pólizas de seguros con franquicia hasta 300 euros.

En los supuestos de daños por cuantía inferior a la franquicia, deberá responder el adjudicatario en los términos previstos en el TRLCSP.

Momento de entrega de las pólizas: Previa a la adjudicación del contrato.

## 17.- Subcontratación

Procede: SÍ

Porcentaje máximo de subcontratación: 50%

Los licitadores deberán indicar en la oferta la parte del contrato a subcontratar, su importe, y el nombre o el perfil empresarial de los subcontratistas: SÍ

## 18.- Penalidades.

### 1.- POR DEMORA: de conformidad con lo establecido en el artículo 212 del TRLCSP

Asimismo, el retraso en la entrega de cada uno de los productos o documentación desarrollados en el contrato conforme a lo establecido en la definición de fases del contrato incorporada a la cláusula 3 del pliego de prescripciones técnicas supondrá una penalidad de 50 euros por día de retraso.

### 2.- POR EJECUCIÓN DEFECTUOSA, de conformidad con lo establecido en el artículo 212 del TRLCSP.

#### A) Incumplimientos leves:

- La negligencia o descuido en el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, que no implique su clasificación como graves ni muy graves.



- El incumplimiento de la cobertura mínima de puestos de atención en los términos expuestos en los cuadros de cobertura que figuran en este apartado y que corresponden a los apartados 4.2.2. “Horario”, 4.3.2 “Cobertura mínima de puestos en oficinas de atención a la ciudadanía de Línea Madrid” y 6.1.2 “Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid” del pliego de prescripciones técnicas.

#### B) Incumplimientos graves:

- La negligencia o cumplimiento defectuoso inexcusable de las obligaciones contractuales.
- El incumplimiento de los compromisos incluidos en la oferta del adjudicatario, en relación con los criterios de adjudicación del contrato.
- El incumplimiento de lo establecido en el pliego de prescripciones técnicas relativo a la adscripción de recursos humanos y materiales.
- El incumplimiento de la cobertura mínima de puestos de atención en los términos expuestos en los cuadros de cobertura que figuran en este apartado y que corresponden a los apartados 4.2.2. “Horario”, 4.3.2 “Cobertura mínima de puestos en oficinas de atención a la ciudadanía de Línea Madrid” y 6.1.2 “Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid” del pliego de prescripciones técnicas.
- El incumplimiento del servicio de apoyo en la atención en lengua de signos en los términos expuestos en el apartado 4.3.4 “Lengua de signos española” del pliego de prescripciones técnicas
- La comisión de tres incumplimientos leves en el transcurso de seis meses de prestación del servicio.

#### C) Incumplimientos muy graves:

- La falsedad o falsificación de las actividades realmente desarrolladas.
- Incumplir las directrices que se reserva a la Administración en el cumplimiento del servicio, o impedir que ésta pueda desempeñar las funciones de seguimiento y control que le son propias.
- La acumulación o reiteración de tres incumplimientos graves en un plazo de dos años durante el periodo de ejecución del contrato.
- Incumplir las cláusulas sociales establecidas en los criterios de adjudicación a los que el





adjudicatario se haya comprometido en su oferta, así como incumplir el apartado 12 del pliego de prescripciones técnicas (Cláusulas Sociales y control de su ejecución).

- El incumplimiento de las exigencias de cobertura mínima de puestos por oficina se verificará conforme a los siguientes parámetros:

#### Cobertura mínima de puestos por Oficina

**DESCRIPCIÓN:** Este indicador mide el porcentaje de ocupación de los puestos establecidos como mínimos para todas las oficinas de atención presencial. Recoge el compromiso detallado en los apartados 4.2.2 y 4.3.2 “Cobertura mínima de puestos en oficinas de atención a la ciudadanía de Línea Madrid” del pliego de prescripciones técnicas.

**PERÍODO MÁXIMO DE APLICACIÓN:** anual, sobre los incumplimientos mensuales correspondientes a los doce meses anteriores

#### TRAMOS:

VALOR	INCUMPLIMIENTO (EJECUCIÓN DEFECTUOSA)
$98,0\% \geq X > 95\%$	Leve (basta a tal efecto el incumplimiento en una única oficina y mes del período anual considerado)
$95\% \geq X$	Grave (basta a tal efecto el incumplimiento en una única oficina y mes del período anual considerado)

#### FORMA DE MEDICIÓN:

Para cada oficina y mes:

$X = (\text{Número de horas dentro del horario de prestación de servicios establecido en el apartado 4.2.2 “Horario” del pliego de prescripciones técnicas en las que no estaban cubiertos al menos los puestos de atención exigidos en el apartado “Cobertura mínima de puestos en oficinas de atención a la ciudadanía de Línea Madrid” del mismo}) / (\text{Número total de horas incluidas dentro del horario de prestación de servicios establecido en el apartado 4.2.2 “Horario” del pliego de prescripciones técnicas}).$

En particular la ausencia de un “coordinador” se considerará falta de cobertura del mínimo de puestos exigido a efectos del cálculo de este indicador.

**FUENTE:** Sistema CRM de Línea Madrid (registro de sesiones)

Penalizaciones:



- a) La comisión de incumplimientos leves podrá dar lugar a una penalización equivalente al 0,05% del precio del contrato.
- b) La comisión de incumplimientos graves podrá dar lugar a la imposición de una penalidad del 5% del precio del contrato.
- c) La comisión de incumplimientos muy graves podrá dar lugar a la imposición de una penalidad del 10% del precio del contrato.

Para proceder a la imposición de las penalidades indicadas será necesario que los incumplimientos que puedan dar lugar a las mismas queden certificados por el responsable del contrato. De esta certificación se dará traslado al contratista para que realice las alegaciones oportunas en el plazo de 10 días hábiles. Toda la documentación recabada será trasladada al órgano de contratación que resolverá sobre la imposición de la penalidad, que se hará efectiva con el correspondiente descuento en la facturación del mes siguiente a la de la notificación de la imposición de la penalidad al adjudicatario, o sobre la garantía que, en su caso, se hubiese constituido, cuando no puedan deducirse de la mencionada facturación.

Cuando la suma de las penalidades alcance un múltiplo del 5 por ciento del precio del contrato, la Administración podrá proceder a la resolución del contrato o acordar la continuidad de su ejecución con imposición de nuevas penalidades.

### 3.- POR INCUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN: (de conformidad con lo establecido en el artículo 212 del TRLCSP)

Procede: SÍ

Se considerará muy grave el incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución contempladas en el apartado 12.B del pliego de prescripciones técnicas, con la imposición de la penalidad correspondiente a este incumplimiento.

Para proceder a la imposición de las penalidades indicadas será necesario que los incumplimientos que puedan dar lugar a las mismas queden certificados por el responsable del contrato. De esta certificación se dará traslado al contratista para que realice las alegaciones oportunas en el plazo de 10 días hábiles. Toda la documentación recabada será trasladada al órgano de contratación que resolverá sobre la imposición de la penalidad, que se hará efectiva con el correspondiente descuento en la facturación del mes siguiente a la de la notificación de la imposición de la penalidad al adjudicatario, o sobre la garantía que, en su caso, se hubiese constituido, cuando no puedan deducirse de la mencionada facturación.

### 4.- POR SUBCONTRATACIÓN:



**Por subcontratación:** Procede Si

**Por infracción condiciones de subcontratación:** Subcontratar la prestación de servicios en porcentaje superior al máximo establecido.

La penalidad podrá alcanzar hasta el 7% del importe del subcontrato.

**Por incumplimiento de pagos a subcontratistas/suministradores:** Por el incumplimiento de los pagos a los subcontratistas o suministradores de conformidad con lo expuesto en el PCAP:

-La penalidad consistirá en el 7% del importe subcontratado para el incumplimiento de los requerimientos de documentación.

-La penalidad consistirá en el 7% del importe adeudado al subcontratista o suministrador por incumplimiento del pago en plazo.

## 19.- Modificaciones previstas en la documentación que rige la licitación (artículo 106 del TRLCSP)

Procede: SI

Porcentaje afectado: Se contemplan dos supuestos de modificación: en el primero el porcentaje afectado es el 3,65 por ciento y en el segundo el 14,03 por ciento, ambos respecto del presupuesto base de licitación.

Los supuestos y condiciones en los que podrá modificarse el contrato serán los establecidos en el pliego de prescripciones técnicas.

## 20.- Criterios de adjudicación



## PLURALIDAD DE CRITERIOS

<b>Criterios no valorables en cifras o porcentajes</b>		<b>21</b>
1.	Calidad Técnica de la oferta	21
1.	<b>Alcance y calidad de la propuesta funcional</b>	15
1.1	Alcance funcional superior	8
1.2	Extensión funcional y de licenciamiento del sistema CRM superior	5
1.3	Aseguramiento de la calidad del servicio	2
2	<b>Alcance y calidad de la propuesta de infraestructura lógica y física</b>	6
2.1	Continuidad del servicio superior a lo especificado	4
2.2	Conversión de datos y migración superior	2
<b>Criterios valorables en cifras o porcentajes</b>		<b>79</b>
1.	Oferta económica	25
2.	Criterios sociales	30
1.	Mejora del sistema de remuneración y cuantía salarial	15
2	Estabilidad en el empleo	10
3.	Mejora condiciones contenidas en el contrato de trabajo	5
3.	Servicios de apoyo	11
1.	Mantenimiento perfectivo y evolutivo	5
2.	Aportación Licencias del CRM	5
3.	Actualización sin coste para el Ayuntamiento del "Manual de Línea Madrid"	1
4.	Prestaciones superiores	12
1.	Dotación en la plataforma de un número superior de puestos de agentes y supervisores	6
2.	Aportación de mensajería instantánea ("chat")	4
3.	Aportación de solución tecnológica de atención automatizada tipo Chatbot	2
5.	Características medioambientales	1
1.	Compromiso de uso de papel reciclado	1
<b>Total</b>		<b>100</b>
<b>Criterios no valorables en cifras o porcentajes</b>		<b>21</b>
1.	Calidad Técnica de la oferta	21
1.	<b>Alcance y calidad de la propuesta funcional</b>	15
1.1	Alcance funcional superior	8
1.2	Extensión funcional y de licenciamiento del sistema CRM superior	5
1.3	Aseguramiento de la calidad del servicio	2
2	<b>Alcance y calidad de la propuesta de infraestructura lógica y física</b>	6
2.1	Continuidad del servicio superior a lo especificado	4
2.2	Conversión de datos y migración superior	2
<b>Criterios valorables en cifras o porcentajes</b>		<b>79</b>
1.	Oferta económica	25
2.	Criterios sociales	30
1.	Mejora del sistema de remuneración y cuantía salarial	15
2	Estabilidad en el empleo	10



	3.	Mejora condiciones contenidas en el contrato de trabajo	5
3.		Servicios de apoyo	11
	1.	Mantenimiento perfectivo y correctivo	5
	2.	Aportación Licencias	5
	3.	Actualización sin coste para el Ayuntamiento del "Manual de Línea Madrid"	1
4.		Prestaciones superiores	12
	1.	Dotación en la plataforma de un número superior de puestos de agentes y supervisores	6
	2.	Aportación de mensajería instantánea ("chat")	4
	3.	Aportación de solución tecnológica de atención automatizada tipo Chatbot	2
5.		Características medioambientales	1
	1.	Compromiso de uso de papel reciclado	1
<b>Total</b>			<b>100</b>

## A) CRITERIOS NO VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES hasta 21 puntos (21%)

### 1. CALIDAD TÉCNICA DE LA OFERTA.....hasta 21 puntos

1.1. Alcance y calidad de la propuesta en relación con las especificaciones funcionales y técnicas requeridas en el pliego de prescripciones técnicas.....hasta 15 puntos

1.1.1 Alcance funcional superior a lo solicitado en el pliego de prescripciones técnicas (apartados 2, 4.2 y 4.3 del pliego de prescripciones técnicas).....hasta 8 puntos

1.1.2. La extensión funcional y de licenciamiento del sistema CRM del Ayuntamiento de Madrid, por cuenta del adjudicatario, a aspectos no determinados por el pliego de prescripciones técnicas (por ejemplo, módulo control trabajo interno guía procedimiento, módulo de formación (apartado 4.3.15 del pliego de prescripciones técnicas).....hasta 5 puntos

1.1.3. Aseguramiento de la calidad del servicio, incluirá los procedimientos de monitorización y seguimiento, gestión de actuaciones de mejora, superior a lo exigido en el pliego de prescripciones técnicas (apartado 4.4.7 del pliego de prescripciones técnicas).....hasta 2 puntos

1.2. Alcance y calidad de la propuesta de implantación y gestión de infraestructuras físicas y lógicas previstas.....hasta 6 puntos

1.2.1 Garantía de continuidad del servicio superiores a las exigidas en el pliego de prescripciones técnicas (propuesta de Centro de Proceso de Datos alternativo y propuestas para el plan de contingencia, incluyendo las relativas al desbordamiento imprevisto de demanda en cualquiera de los canales de servicio) (apartado 4.3.21 del pliego de prescripciones técnicas).....hasta 4 puntos

1.2.2. Planteamiento para la conversión de datos y migración en general desde los sistemas actuales, superior a lo solicitado en el pliego de prescripciones técnicas (apartado 6.3 del pliego de prescripciones técnicas).....hasta 2 puntos



## B) CRITERIOS VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES.....hasta 79 puntos (79%)

### 1. OFERTA ECONOMICA.....hasta 25 PUNTOS

Se valorará con cero puntos la oferta que no contenga baja y con el máximo de 25 puntos, la oferta más baja que se reciba. El resto de las bajas ofertadas se valorarán de forma proporcional de conformidad con la siguiente fórmula:

$$Y = 25 \times (\text{PBL} - \text{Importe oferta a valorar}) / (\text{PBL} - \text{Importe oferta más económica}).$$

Y= PUNTUACIÓN

PBL: PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN

El importe de adjudicación será el que resulte de aplicar el precio unitario ofertado por el licitador por número de servicios en función de la composición y alcance de los mismos.

Se considera que una oferta incluye valores anormales o desproporcionados en los siguientes supuestos:

I) Cuando, concurriendo un solo licitador, sea inferior al presupuesto base de licitación en más de 25 unidades porcentuales.

II) Cuando concurren dos licitadores, la que sea inferior en más de 20 unidades porcentuales a la otra oferta.

III) Cuando concurren tres o más licitadores, las que sean inferiores en más de 10 unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas presentadas.

IV) A los efectos de lo dispuesto en el artículo 83.3 del TRLCSP, cuando empresas pertenecientes a un mismo grupo, entendiéndose por tales las que se encuentren en alguno de los supuestos del artículo 42.1 del Código de Comercio, presenten distintas proposiciones para concurrir individualmente a la adjudicación de un contrato, se tomará únicamente, para aplicar el régimen de apreciación de ofertas anormales o desproporcionadas, la oferta más baja, produciéndose la aplicación de los efectos derivados del procedimiento establecido para la apreciación de ofertas desproporcionadas o temerarias, respecto de las restantes ofertas formuladas por las empresas del grupo.

Cuando se identifique una proposición que pueda ser considerada desproporcionada o anormal, se actuará de conformidad con lo establecido en los apartados 2, 3 y 4 del artículo 152 del TRLCSP, concediéndose un plazo de tres días hábiles para que justifique por escrito los términos de su oferta y precise las condiciones de la misma, así como la viabilidad de ejecutar satisfactoriamente el contrato en las condiciones ofrecidas

### 2. CRITERIOS SOCIALES.....hasta 30 PUNTOS

#### 2.1. Mejora del sistema de remuneración y cuantía salarial.....hasta 15 puntos



Por el compromiso, durante todo el periodo de ejecución del contrato, a mejorar las condiciones de remuneración y cuantía salarial contenidas en el contrato de trabajo, con carácter anual, agentes, supervisores y técnicos de formación y calidad adscritos a la ejecución de dicho contrato.

La mejora de la retribución salarial, debe tomar como referencia el sueldo base correspondiente a cada año, para las categorías de gestor telefónico, supervisor B, técnico de formación y calidad, del convenio Estatal del Sector de Contac Center.

Se asignarán los siguientes puntos:

- Mejora de la retribución salarial anual en un 3 por ciento: 8 puntos.
- Mejora de la retribución salarial anual en un 5 por ciento: 10 puntos.
- Mejora de la retribución salarial anual en un 7 por ciento: 12 puntos.
- Mejora de la retribución salarial anual en un 9 por ciento: 15 puntos.

Se acreditará mediante Declaración Responsable según Modelo anexo, firmado por el representante de la empresa con poderes suficientes.

## 2.2. Estabilidad en el empleo hasta.....10 puntos

Por el compromiso, a mantener al personal, en todas las categorías profesionales exigidas en el pliego de prescripciones técnicas para las prestaciones singulares objeto del contrato, y durante todo el periodo de ejecución de las mismas. (apartados 4.1.5, 4.1.7, del pliego de prescripciones técnicas).

Se acreditará mediante Declaración Responsable según Modelo anexo, firmado por el representante de la empresa con poderes suficientes.

## 2.3. Mejora condiciones contenidas en el contrato de trabajo.....hasta 5 puntos.

Por el compromiso de conversión de contratos temporales en indefinidos, en el primer año de ejecución del contrato, agentes, supervisores y técnicos de formación y calidad adscritos a la ejecución de dicho contrato.

Se asignarán los siguientes puntos:

- conversión del 30 por ciento: 1 puntos.
- conversión del 40 por ciento: 2 puntos.
- conversión del 50 por ciento: 3 puntos.
- conversión del 60 por ciento: 4 puntos.
- conversión del 70 por ciento: 5 puntos.

El licitador deberá presentar declaración responsable en la cual refleje el porcentaje de contratos laborales de carácter indefinido que tendrá el personal que se adscriba a la ejecución del contrato, así como el compromiso a mantener dicho porcentaje durante la vigencia del contrato.

Se acreditará mediante Declaración Responsable según Modelo anexo, firmado por el





representante de la empresa con poderes suficientes.

### 3. SERVICIOS DE APOYO OFRECIDOS: HASTA 11 PUNTOS

3.1. Mantenimiento perfectivo y evolutivo superior a lo exigido en el pliego de prescripciones técnicas (apartado 4.4.2 PPT): Hasta 5 puntos

- Oferta de 1.600 horas: 1 punto.
- Oferta de 2.000 horas: 3 puntos.
- Oferta de 2.500 horas : 5 puntos.

3.2. Aportación de licencias del CRM superior a lo solicitado en el pliego de prescripciones técnicas (apartado 2 PPT): Hasta 5 puntos

- Oferta de 1.000 licencias: 1 punto.
- Oferta de 2.000 licencias: 3 puntos.
- Oferta licencias ilimitadas: 5 puntos

La prestación de más horas de mantenimiento perfectivo y evolutivo, así como la oferta superior de licencias a lo exigido en el PPT, serán de obligado cumplimiento y deberán ser prestados en su totalidad.

3.3. Actualización sin coste para el Ayuntamiento del “Manual de Línea Madrid”, relativo a la atención telefónica y presencial, incluyendo la edición en papel y electrónica de la nueva versión del mismo (calidad de las ediciones en papel y electrónica, ejemplares, en papel, usabilidad, número de ediciones o actualizaciones durante la duración del contrato: 1 punto.

Se acreditará mediante Declaración Responsable, firmado por el representante de la empresa con poderes suficientes.

### 4. PRESTACIONES SUPERIORES.....hasta 12 PUNTOS

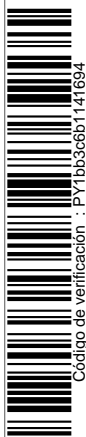
4.1. Dotación en la plataforma de un número superior de puestos de gestores a los especificados en el pliego de prescripciones técnicas (apartado 4.3.7 del pliego de prescripciones técnicas) .....hasta 6 puntos

- 10 puestos adicionales: 2 puntos.
- 15 puestos adicionales: 4 puntos.
- 20 puestos adicionales: 6 puntos.

La dotación de un número superior de gestores a los exigidos en el pliego de prescripciones técnicas, será de obligado cumplimiento y deberá dotarse en su totalidad.

4.2. Aportación de propuesta y herramienta, sin coste adicional para el Ayuntamiento de Madrid, que facilite en general la atención a la ciudadanía mediante mensajería instantánea (“chat”) ampliando la oferta desde la plataforma de canales de atención telemática: 4 puntos

Se acreditará mediante Declaración Responsable, firmado por el representante de la empresa



Código de verificación : PY1bb3c6b1141694



con poderes suficientes.

- 4.3. Aportación de solución tecnológica de atención automatizada tipo Chatbot basada en NLP y machine learning, sin coste adicional para el Ayuntamiento: 2 puntos

Se acreditará mediante Declaración Responsable, firmado por el representante de la empresa con poderes suficientes.

## 5. CARACTERISTICAS MEDIOAMBIENTALES: 1 PUNTO

### 5.1. Compromiso de uso de papel reciclado: 1 punto

Se valorará en este apartado, con 1 punto, el compromiso de uso de papel reciclado procedente de fibras recuperadas certificado con el sello “Ángel Azul” o bien compuesto total o parcialmente de fibras vírgenes procedentes de bosques gestionados de manera sostenible y que así puedan acreditarlo mediante certificados FSC, PEFC o equivalentes

## 21.- Otras causas de resolución del contrato

Procede: SI

Será objeto de resolución del contrato la variación de la ubicación de la plataforma 010 sin consentimiento expreso del Ayuntamiento, tal y como se establece en el apartado 4.3.7 del pliego de prescripciones técnicas.

## 22.- Documentación técnica a presentar en relación con los criterios de adjudicación

**Sobre de Criterios no valorables en cifras o porcentajes:** Se incluirá exclusivamente la documentación que con carácter general se estime oportuna a efectos de valoración de los criterios de adjudicación no valorables en cifras o porcentajes reflejados en el apartado 20 del Anexo I del presente pliego.

El documento se presentará en formato electrónico en archivo pdf en soporte usb, CD o DVD, que no deberá superar 50 páginas a una cara. No se tendrá en cuenta, a efectos de valoración, la información contenida en las páginas que superen el límite indicado (50 páginas a una cara), sin computar dentro de las cincuenta páginas ni la portada ni el índice.

La inclusión en este sobre de los documentos relativos a los criterios valorables en cifras o porcentajes podría dar lugar al rechazo de la oferta y, en consecuencia, al rechazo de la empresa, en la medida en que se vulneren los principios de igualdad y transparencia que deben regir todo procedimiento de contratación.



**Sobre de Criterios valorables en cifras o porcentajes:** Se incluirá exclusivamente toda la documentación que con carácter general se estime oportuna a efectos de valoración de los criterios de adjudicación valorables en cifras o porcentajes, especificados en el apartado 20 del Anexo I del presente pliego.

En todo caso, la proposición económica deberá presentarse conforme al modelo del Anexo II del presente pliego.

Además deberá incluir en este sobre el programa de trabajo en los términos establecidos en el apartado 3.1 del pliego de prescripciones técnicas particulares

### **23.- Deber de confidencialidad**

Duración: 5 años desde el conocimiento de esa información.

### **24.- Plazo de solicitud de información adicional sobre los pliegos**

Los licitadores deberán solicitar información adicional sobre los pliegos o documentación complementaria con una antelación de diez días a la fecha límite para la recepción de ofertas

### **25.- Órgano de valoración de criterios subjetivos**

Procede: NO

### **26.- Importe máximo de los gastos de publicidad de la licitación**

3.500 euros

### **27. - Observaciones**

## **CONSULTA PRELIMINAR DE MERCADO**

Se informa a todos los licitadores, que con carácter previo al presente procedimiento de contratación, el Director General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía, mediante Resolución de fecha 24 de enero de 2017, convocó la Consulta Preliminar del Mercado para conocer las mejores soluciones existentes en el mercado en a relación diversos aspectos del futuro contrato de servicios de Apoyo a la gestión de la atención personalizada a través de los canales de atención a la ciudadanía de Línea Madrid.

El informe final de la consulta preliminar está disponible en el perfil de contratante.

**PACTO DE INTEGRIDAD PARA LA TRANSPARENCIA:**

El presente contrato está afectado por las siguientes obligaciones en materia de integridad y transparencia, en desarrollo del Pacto de Integridad para la Transparencia:

1. El Pacto de Integridad para la Transparencia constituye una “idea-herramienta” desarrollada por el Ayuntamiento de Madrid y la organización Transparencia Internacional España, que tiene por objeto incrementar la integridad, transparencia y eficiencia del procedimiento de contratación pública en todas sus fases.

Las bases obligacionales del Pacto de Integridad para la Transparencia, se encuentran en el Convenio de Colaboración suscrito entre el Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto del Ayuntamiento de Madrid y Transparencia Internacional España para el Análisis y Definición de los Pactos de Integridad para la Transparencia en el ámbito de la Contratación Pública, y su implementación en el proceso de licitación del contrato de servicios de apoyo a la gestión de la atención telefónica y presencial a través de los canales de atención al Ciudadano de Línea Madrid, de 5 de abril de 2017, pudiendo consultarse el texto íntegro del mismo en la web institucional del Ayuntamiento de Madrid ([www.madrid.es](http://www.madrid.es)).

El citado Convenio garantiza una actuación independiente, objetiva y neutral tanto de Transparencia Internacional España, como del Grupo Monitor, con respecto a cualquiera de los sujetos que intervengan en la relación contractual.

2. El Pacto de Integridad para la Transparencia, tiene por objeto garantizar la efectividad de los principios informadores de la contratación pública, entre los cuales se encuentran los principios de libertad de acceso a las licitaciones, publicidad, transparencia, no discriminación, e igualdad de trato entre los licitadores. Así como los informadores de la gestión del gasto público, en particular, los de eficacia y eficiencia.
3. Con el objeto de desarrollar el Pacto un Grupo Monitor, compuesto por expertos independientes, designados por Transparencia Internacional España, analizará toda la documentación obrante en el expediente de contratación, tanto la generada por la Administración (informes, propuestas, valoraciones, etc.); como la aportada por los licitadores (soluciones técnicas, compromisos de medios, ofertas económicas, etc...) y del que resulte adjudicatario del contrato (facturas, informes o datos de ejecución, etc.); aceptando expresamente los licitadores y el adjudicatario el uso y análisis de esa información por el Grupo Monitor, que, en todo caso, respetará en su actuación los límites que la legislación vigente impone en materia de confidencialidad (comprensiva de los conocimientos técnicos y la información empresarial no divulgados (secreto comercial)), y de protección de datos de carácter personal.

En particular, no será objeto de análisis, aquella información que haya sido señalada como confidencial por un licitador, pudiendo reflejar este extremo, en su informe, el Grupo Monitor.



4. El Grupo Monitor, verificará el cumplimiento, por todas las partes, de la normativa aplicable al proceso de contratación. Especialmente de los aspectos relacionados con las prohibiciones para contratar, las causas de abstención y recusación, y las conductas colusorias.
5. A los miembros del Grupo Monitor, les resultan de aplicación las causas de abstención previstas en el artículo 23 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Cualquier licitador, o el adjudicatario podrán solicitar, en cualquier momento, la identificación de los miembros del Grupo Monitor, mediante escrito dirigido al Director General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía.

En el caso de que alguno de los miembros del Grupo Monitor, esté inmerso en alguna causa de abstención, el licitador o el contratista lo comunicarán al Director General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía, que dará traslado de la misma a Transparencia Internacional España para que proceda a los efectos oportunos.

6. Como consecuencia del análisis de la documentación que integra el procedimiento de licitación y de ejecución del contrato, el Grupo Monitor elaborará informes y recomendaciones relativos a la transparencia y la integridad del procedimiento de adjudicación y ejecución del mismo, analizando las actuaciones de la Administración, de los licitadores y del adjudicatario.

El resultado de esos informes y recomendaciones podrá hacerse público, tanto por Transparencia Internacional España, como por el Ayuntamiento de Madrid.

Los informes y las recomendaciones, en ningún caso tendrán carácter vinculante, para las partes intervinientes en el procedimiento de licitación y de ejecución del contrato. Sin perjuicio de su valor referencial o programático.

7. Las obligaciones establecidas en la presente cláusula, se extienden temporalmente a la fase de licitación del contrato; y al primer año de ejecución del mismo (computado a partir del día siguiente al de su formalización).
8. Los trabajos del Grupo Monitor estarán informados por los principios de transparencia, claridad, cautela, seguridad jurídica y calidad técnica.
9. La aplicación de las obligaciones recogidas en la presente cláusula, en ningún caso, producirá efectos jurídicos directos a los licitadores y al adjudicatario.
10. Todos los licitadores, al presentar una oferta; y el adjudicatario, aceptan de una manera expresa, íntegra y sin reservas el contenido de la presente cláusula.”.

Para realizar la **OFERTA ECONÓMICA**, los licitadores disponen de la memoria económica del presente contrato publicada, junto con los pliegos del mismo en el perfil de contratante del Ayuntamiento de Madrid



El **DOCUMENTO CON LAS FUNCIONALIDADES DEL CRM** que se menciona en el pliego de prescripciones técnicas del presente contrato también se encuentra publicado en el perfil de contratante del Ayuntamiento de Madrid

La dirección de acceso al perfil de contratante en el Ayuntamiento de Madrid es <http://www.madrid.es/perfildecontratante>

CONFORME:  
EL ADJUDICATARIO  
FECHA Y FIRMA

POR LA ADMINISTRACIÓN,  
FECHA Y FIRMA



## ANEXO II

### MODELO DE PROPOSICIÓN ECONÓMICA

D./Dña....., con DNI número.....en nombre (propio) o (de la empresa que representa)..... con NIF..... y domicilio fiscal ..... en.....calle.....número.....ente rado del anuncio publicado en el (perfil de contratante, BOE, BOCM, DOUE) ..... del día..... de..... de..... y de las condiciones, requisitos y obligaciones sobre protección y condiciones de trabajo que se exigen para la adjudicación del contrato de ejecución de los servicios de..... se compromete a tomar a su cargo la ejecución de las mismas, con estricta sujeción a los expresados requisitos, condiciones y obligaciones, por un precio unitario de ..... Euros (en número), al que corresponde por IVA la cuantía de .....Euros, (en número), totalizándose el precio unitario en .....Euros (en número), todo ello de acuerdo con lo establecido en los pliegos de prescripciones técnicas y cláusulas administrativas particulares que sirven de base a la convocatoria, cuyo contenido declara conocer y acepta plenamente. En la elaboración de esta oferta se han tenido en cuenta las obligaciones derivadas de las disposiciones vigentes en relación a la fiscalidad, a la protección del medio ambiente, y a las disposiciones vigentes en materia de protección del empleo, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales.

Fecha y firma del licitador.

*Los datos personales recogidos serán incorporados y tratados en el fichero “Contratación Municipal del Ayuntamiento de Madrid”, cuya finalidad es “homogeneizar, agilizar y normalizar los procedimientos contractuales, unificando criterios de actuación y permitiendo compartir información”. Los datos no podrán ser cedidos a terceros salvo en los supuestos previstos en el artículo 11 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter Personal.*

*El órgano responsable del fichero es la Dirección General de Contratación y Servicios, Calle Alcalá núm. 45– Madrid 28014, ante el que el interesado podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, todo lo cual se informa en cumplimiento del artículo 5 de la referida Ley Orgánica 15/1999.*

**DIRIGIDO AL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN CORRESPONDIENTE**





## ANEXO III

### MODELO DE GARANTÍAS EN LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN MODELO DE AVAL

La entidad (razón social de la entidad de crédito o sociedad de garantía recíproca) .....  
.....  
.....NIF ..... con domicilio (a efectos de notificaciones y  
requerimientos) en .....en la  
calle/plaza/avenida ..... C.P..... y  
en su nombre (nombre y apellidos de los Apoderados) .....  
.....  
..... con poderes suficientes para obligarle en este acto, según resulta  
del bastanteo efectuado por letrado de la Dirección General de la Asesoría Jurídica del Ayuntamiento de  
Madrid , con fecha .....

#### AVALA

a: (nombre y apellidos o razón social del avalado).....  
.....  
.....NIF.....en virtud de lo dispuesto por: (norma/s y  
artículo/s que impone/n la constitución de esta garantía) .....  
.....  
..... para responder  
de las obligaciones siguientes: (detallar el objeto del contrato y obligación asumida por el garantizado)  
.....  
.....  
ante: (Ayuntamiento de Madrid u Organismo Autónomo municipal, según se trate)  
.....  
.....  
..... por importe de euros:(en letra).....  
.....(en cifra) .....

La entidad avalista declara bajo su responsabilidad, que cumple los requisitos previstos en el artículo 56.2 del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas. Este aval se otorga solidariamente respecto al obligado principal, con renuncia expresa al beneficio de excusión y con compromiso de pago al primer requerimiento del Ayuntamiento de Madrid u Organismo Autónomo municipal, según se trate, con sujeción a los términos previstos en la normativa de contratación de las Administraciones Públicas, en sus normas de desarrollo y a las normas contenidas en el Reglamento sobre constitución, devolución y ejecución de garantías del Ayuntamiento de Madrid.

Este aval tendrá validez en tanto que el órgano competente del Ayuntamiento de Madrid, Gerencia Municipal de Urbanismo u Organismo Autónomo municipal, no autorice su cancelación, habiendo sido inscrito en el día de la fecha en el Registro especial de Avaluos con el número.....

.....(lugar y fecha)  
.....(razón social de la entidad)  
..... (firma de los Apoderados)

Los datos del importe de la garantía definitiva depositada por el contratista que resulte adjudicatario, serán incorporados y tratados en el fichero "Contratación Municipal del Ayuntamiento de Madrid", cuya finalidad es "homogeneizar, agilizar y normalizar los procedimientos contractuales, unificando criterios de actuación y permitiendo compartir información" Los datos no podrán ser cedidos a terceros salvo en los supuestos previstos en el artículo 11 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter Personal. El órgano responsable del fichero es la Dirección General de Contratación y Servicios, Calle Alcalá núm. 45 – Madrid 28014, ante el que el interesado podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, todo lo cual se informa en cumplimiento del artículo 5 de la referida Ley Orgánica 15/1999.



## ANEXO IV

**MODELO DE GARANTÍAS EN LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN**  
**MODELO DE CERTIFICADO DE SEGURO DE CAUCIÓN**

Certificado número.....

 (1).....(en adelante, asegurador), con domicilio en .....  
 calle....., y NIF..... debidamente representado por don (2)  
 .....con poderes suficientes para obligarle en este acto, según resulta del bastaneo efectuado por  
 letrado de la Dirección General de la Asesoría Jurídica del Ayuntamiento de Madrid, con fecha .....

## ASEGURA

 A (3) .....NIF....., en concepto de tomador del seguro, ante (4)  
 .....en adelante asegurado, hasta el importe de euros (5)  
 ..... en los términos y condiciones establecidos en el texto refundido de la Ley de  
 Contratos del Sector Público, aprobado por Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre y pliego de cláusulas administrativas  
 particulares por la que se rige el contrato (6) .....en concepto de garantía (7)  
 ..... para responder de las obligaciones, penalidades y demás gastos que se puedan derivar conforme a  
 las normas y demás condiciones administrativas precisadas frente al asegurado.

 El asegurado declara bajo su responsabilidad, que cumple los requisitos exigidos en el artículo 57.1 del Reglamento General  
 de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

 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 del Ayuntamiento de Madrid,  
 Gerencia Municipal de Urbanismo u Organismo Autónomo municipal, en los términos establecidos en el texto refundido de la Ley de  
 Contratos del Sector Público, aprobado por Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre

 El presente seguro de caución estará en vigor hasta que (8)..... autorice su cancelación o  
 devolución, de acuerdo con lo establecido en el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, aprobado por Real Decreto  
 Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre y legislación complementaria, y a las normas contenidas en el Reglamento sobre constitución,  
 devolución y ejecución de garantías del Ayuntamiento de Madrid.

En ..... a ..... de ..... de .....

Firma:

Asegurador

## INSTRUCCIONES PARA LA CUMPLIMENTACIÓN DEL MODELO

- 1) Se expresará la razón social completa de la entidad aseguradora.
- (2) Nombre y apellidos del Apoderado o Apoderados.
- 3) Nombre de la persona asegurada.
- 4) Ayuntamiento de Madrid u Organismo Autónomo municipal de que se trate.
- 5) Importe en letra por el que se constituye el seguro.
- 6) Identificar individualmente de manera suficiente (naturaleza, clase, etc.) el contrato en virtud del cual se presta la caución.
- 7) Expresar la modalidad de garantía de que se trata provisional, definitiva, etc.
- 8) Organismo competente del Ayuntamiento de Madrid u Organismo Autónomo municipal de que se trate.

Los datos del importe de la garantía definitiva depositada por el contratista que resulte adjudicatario, serán incorporados y tratados en el  
 fichero "Contratación Municipal del Ayuntamiento de Madrid", cuya finalidad es "homogeneizar, agilizar y normalizar los procedimientos  
 contractuales, unificando criterios de actuación y permitiendo compartir información" Los datos no podrán ser cedidos a terceros salvo en los supuestos  
 previstos en el artículo 11 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter Personal.

El órgano responsable del fichero es la Dirección General de Contratación y Servicios, Calle Alcalá núm. 45 – Madrid 28014, ante el que el  
 interesado podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, todo lo cual se informa en cumplimiento del artículo 5 de la  
 referida Ley Orgánica 15/1999.



## ANEXO V

**MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE RELATIVA A NO ESTAR INCURSOS  
 EN PROHIBICIONES E INCOMPATIBILIDADES PARA CONTRATAR CON LA  
 ADMINISTRACIÓN, DE ESTAR AL CORRIENTE EN EL CUMPLIMIENTO DE  
 OBLIGACIONES TRIBUTARIAS Y CON LA SEGURIDAD SOCIAL Y DE QUE NO  
 EXISTEN DEUDAS DE NATURALEZA TRIBUTARIA EN PERÍODO EJECUTIVO  
 CON EL AYUNTAMIENTO DE MADRID**

D./Dña ....., en nombre y representación de la  
 Sociedad ....., con C.I.F. .... al  
 objeto de participar en la contratación  
 denominada..... convocada  
 por<sup>1</sup>.....;

## DECLARA:

Que la empresa a la que representa, sus administradores y representantes, así como el firmante, no están incursos en ninguna de las prohibiciones e incompatibilidades para contratar señaladas en el artículo 60 del texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, aprobado por Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, en los términos y condiciones previstos en el mismo.

Asimismo, declara que la citada empresa se halla al corriente del cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes, así como no tener deudas de naturaleza tributaria en período ejecutivo de pago con el Ayuntamiento de Madrid, [ y autoriza a la Administración contratante para que, de resultar propuesto como adjudicatario, acceda a la citada información a través de las bases de datos de otras Administraciones Públicas con las que haya establecido convenios<sup>2</sup>].

Fecha y firma del licitador.

## DIRIGIDO AL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN CORRESPONDIENTE.

1 Indíquese órgano, unidad o ente que tramita el expediente de contratación.

2 En el supuesto de que el licitador no autorice a la Administración, deberá suprimir este texto. En la actualidad solamente se ha suscrito convenio de colaboración con la Agencia Tributaria.



## ANEXO VI

### DEBER DE INFORMACIÓN PREVISTO EN EL ARTÍCULO 119 DEL TRLCSP.

Los licitadores podrán obtener información sobre las obligaciones relativas a la fiscalidad, a la protección del medio ambiente, y a las disposiciones vigentes en materia de protección del empleo, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales vigentes en:

**- Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo**

C/Ventura Rodriguez, nº 7, 2º, 3º, 5º y 6º planta  
28008- Madrid  
Telf: 900 713 123  
Fax: 914 205 808

**- Organismo Autónomo Madrid Salud**

Ayuntamiento de Madrid  
Avenida del Mediterráneo nº 62  
28007- Madrid  
Telf: 914 804 272/270  
Fax: 914 801 494

Podrán obtener asimismo información general sobre las obligaciones generales relativas a fiscalidad en:

**- Administración Tributaria del Estado**

[www.aeat.es](http://www.aeat.es)  
Información Tributaria  
Telf: 901 335 533  
Servicio automático: 901 121 224

**- Comunidad de Madrid**

[www.madrid.org](http://www.madrid.org)  
Oficina de Atención al Contribuyente  
Pº del General Martínez Campos, nº 30  
28010-Madrid  
Distrito Chamberí  
Telf: 901 505 060

**- Ayuntamiento de Madrid**

- Portal: [www.madrid.es](http://www.madrid.es):  
Ruta inicio> El Ayuntamiento>Hacienda> Portal del Contribuyente

- Oficina de Atención Integral al Contribuyente

C/Alcalá, nº 45; C/Ramón Power, nº 24 (Hortaleza); C/ Sacramento, nº 3; C/ Hierro, nº 27; C/ Raimundo Fernández Villaverde, nº 32.

Telf: 010 (desde Madrid)  
915 298 210 (desde fuera de Madrid)

- Subdirección General de Recaudación



C/Sacramento nº 1.

Podrán obtener asimismo información general sobre las obligaciones generales relativas a protección del medio ambiente en:

**- Ayuntamiento de Madrid**

- Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad  
Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental  
C/ Bustamante, nº 16  
28045-Madrid  
Telf: 91-480-41-53 y 91-588-24-91

En el modelo de proposición económica que figura como Anexo II al presente pliego se hará manifestación expresa relativa a que se ha tenido en cuenta por el licitador en sus ofertas tales obligaciones.<sup>3</sup>

3 Ver concordancia con nota al pie del Anexo II.



## ANEXO VII

### MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE RELATIVA A HALLARSE AL CORRIENTE DEL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN DE CONTAR CON UN DOS POR CIENTO DE TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD O ADOPTAR LAS MEDIDAS ALTERNATIVAS CORRESPONDIENTES

D./Dña ..... en nombre y representación de la  
Sociedad ..... con C.I.F. .... al objeto de  
participar ..... en ..... la ..... contratación  
denominada ..... convocada  
por<sup>4</sup>.....;

DECLARA bajo su responsabilidad:

Que la empresa a la que representa emplea a: (Marque la casilla que corresponda)

- ☐ Menos de 50 trabajadores
- ☐ 50 o más trabajadores y ( Marque la casilla que corresponda)
  - ☐ Cumple con la obligación de que entre ellos, al menos, el 2% sean trabajadores con discapacidad, establecida por el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.
  - ☐ Cumple las medidas alternativas previstas en el Real Decreto 364/2005, de 8 de abril, por el que se regula el cumplimiento alternativo con carácter excepcional de la cuota de reserva a favor de trabajadores con discapacidad.

Fecha y firma del licitador.

DIRIGIDO AL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN CORRESPONDIENTE

4 Indíquese órgano, unidad o ente que tramita el expediente de contratación.



## ANEXO VIII

**MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE RELATIVA AL CUMPLIMIENTO DE  
LAS CONDICIONES ESTABLECIDAS LEGALMENTE PARA CONTRATAR CON LA  
ADMINISTRACIÓN**

Don/Doña ..... con DNI número ....., en nombre propio o en  
representación de la Sociedad..... con NIF .....al objeto de participar en la contratación  
denominada .....convocada por<sup>5</sup> .....

DECLARA bajo su responsabilidad <sup>6</sup>:

Que [reúne] [la entidad a la que representa reúne] las condiciones establecidas legalmente para  
contratar con la Administración.

Asimismo, en cumplimiento de lo establecido en el apartado 4 del artículo 146 del Real Decreto  
Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de  
Contratos del Sector Público, en caso de resultar propuesto como adjudicatario, se compromete a  
acreditar la posesión y validez de los documentos señalados en los apartados 1 a 7 de la cláusula de  
estos pliegos que regula la forma y contenido de las proposiciones u ofertas .

Fecha y firma del licitador.

DIRIGIDO AL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN CORRESPONDIENTE

5 Indíquese órgano, unidad o ente que tramita el expediente de contratación.

6 La aportación de esta declaración responsable procede únicamente en los contratos no sujetos a regulación armonizada.



## ANEXO IX

### MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE RELATIVA AL CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES ESTABLECIDAS EN LA NORMATIVA VIGENTE EN MATERIA LABORAL, SOCIAL ASÍ COMO EN MATERIA DE IGUALDAD EFECTIVA ENTRE MUJERES Y HOMBRES

D./Dña ..... en nombre y representación de la  
sociedad ..... con C.I.F. .... al objeto de  
participar ..... en ..... la ..... contratación  
denominada..... convocada  
por<sup>7</sup>.....;

DECLARA bajo su responsabilidad<sup>8</sup>:

☐ Que la empresa a la que representa, cumple con las disposiciones vigentes en materia laboral y social.

Que la empresa a la que representa: (Marque la casilla que corresponda)

- ☐ emplea a más de 250 trabajadores y cumple con lo establecido en el apartado 2 del artículo 45 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, relativo a la elaboración y aplicación de un plan de igualdad.
- ☐ emplea a 250 o menos trabajadores y en aplicación del convenio colectivo aplicable, cumple con lo establecido en el apartado 3 del artículo 45 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, relativo a la elaboración y aplicación de un plan de igualdad.
- ☐ en aplicación del apartado 5 del artículo 45 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, la empresa no está obligada a la elaboración e implantación del plan de igualdad.

Fecha y firma del licitador.

DIRIGIDO AL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN CORRESPONDIENTE

<sup>7</sup> Indíquese órgano, unidad o ente que tramita el expediente de contratación.

<sup>8</sup> El órgano de contratación podrá hacer uso de sus facultades de comprobación de la declaración responsable, requiriendo al efecto la presentación de los correspondientes justificantes documentales.





## ANEXO X

**MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE RELATIVA AL CUMPLIMIENTO DE  
 LOS CRITERIOS VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES (CRITERIOS  
 SOCIALES), ESTABLECIDOS EN EL ANEXO I DEL PLIEGO DE CLÁUSULAS  
 ADMINISTRATIVAS PARTICULARES**

Don/Doña ..... con DNI número ....., con representación legal de la Sociedad..... con NIF .....al objeto de participar en la contratación denominada .....convocada por<sup>9</sup> .....

DECLARA bajo su responsabilidad:

Que la entidad a la que representa se compromete a dar cumplimiento a las mejoras especificadas como criterios de adjudicación valorables en cifras o porcentajes, bajo la denominación “criterios sociales” (punto 2), **marcando con una X en la opción correspondiente** de la tabla siguiente, donde se recogen las particularidades de cada compromiso social, en los términos que se indican a continuación:

CRITERIOS SOCIALES	ASUMIR COMPROMISO
<b>2.1 Mejora del sistema de remuneración y cuantía salarial</b> Por el compromiso, durante todo el periodo de ejecución del contrato, a mejorar las condiciones de remuneración y cuantía salarial contenidas en el contrato de trabajo, con carácter anual, agentes, supervisores y técnicos de formación y calidad adscritos a la ejecución de dicho contrato. La mejora de la retribución salarial, debe tomar como referencia el sueldo base correspondiente a cada año, para las categorías de gestor telefónico, supervisor B, técnico de formación y calidad, del convenio Estatal del Sector de Contac Center.	
Mejora de la retribución salarial anual en un 3 por ciento	
Mejora de la retribución salarial anual en un 5 por ciento	
Mejora de la retribución salarial anual en un 7 por ciento	
Mejora de la retribución salarial anual en un 9 por ciento	
<b>2.2 Estabilidad en el empleo</b> Por el compromiso, a mantener al personal, en todas las categorías profesionales exigidas en el pliego de prescripciones técnicas para las prestaciones singulares objeto del contrato, y durante todo el periodo de ejecución de las mismas. (apartados 4.1.5, 4.1.7 del PPT)	
<b>2.3 Mejora condiciones contenidas en el contrato de trabajo</b> Por el compromiso de conversión de contratos temporales en indefinidos, en el primer año de ejecución del contrato, agentes, supervisores y técnicos de formación y calidad adscritos a la ejecución de dicho contrato.	
Conversión del 30 por ciento	

9 Indíquese órgano, unidad o ente que tramita el expediente de contratación.



Conversión del 40 por ciento	
Conversión del 50 por ciento	
Conversión del 60 por ciento	
Conversión del 70 por ciento	

En este último supuesto (punto 2.3 ), el licitador deberá presentar, además, declaración responsable en la cual refleje el porcentaje de contratos laborales de carácter indefinido que tendrá el personal que se adscriba a la ejecución del contrato, así como el compromiso a mantener dicho porcentaje durante la vigencia del contrato.

Fecha y firma del licitador.

DIRIGIDO AL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN CORRESPONDIENTE