



CONTRATO DE SERVICIOS
PROCEDIMIENTO NEGOCIADO CON PUBLICIDAD

- ☒ Tramitación ordinaria
☐ Tramitación urgente
☐ Tramitación anticipada

REAL DECRETO -LEY 3/2020 SECTORES EXCLUIDOS

Expte. nº: EC-1729/2026

PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES (PCAP)

CUADRO RESUMEN DE CARACTERISTICAS DEL CONTRATO

A.- PODER ADJUDICADOR

ENTIDAD CONTRATANTE	Aguas de Valencia, S.A
ÓRGANO DE CONTRATACIÓN	Consejero Delegado
Dirección del órgano de contratación: Gran Vía Marqués del Turia, 19. 46.005 Valencia Correo electrónico: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es Web perfil del contratante: www.aguasdevalencia.es Dirección del Delegado de Protección de datos: dpo@globalomnium.com	
3.- ENTIDADES CONTRATANTES	Las que se relacionan en Anexo XV
4.- De las entidades contratantes, pertenecen al Sector Público las siguientes:	
Empresa General Valenciana del Agua, S.A (EGEVASA)	
Empresa Mixta d'Aigües d'Altafulla, S.A	
Aigües de Sagunt, S.A	
Empresa Municipal de Serveis Publics, S.L	

B.- DEFINICIÓN DEL OBJETO DEL CONTRATO

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN CONTACT CENTER PARA EL GRUPO GLOBAL OMNIUM.	
Nomenclatura CPV	79512000- Centro de llamadas.
POSIBILIDAD DE LICITAR POR LOTES: NO ☒ SI ☐	
LIMITACIONES EN LOTES: NO ☒ SI ☐ Ver Anexo I	

C.- PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN

Presupuesto base licitación sin IVA	Tipo IVA aplicable: Importe IVA	Presupuesto base licitación IVA incluido
1.105.000,00 €	232.050,00 €	1.337.050,00 €
DETERMINACIÓN DEL PRECIO: PRECIOS UNITARIOS ☐ PRECIO A TANTO ALZADO ☒		
Las prestaciones a realizar se encuentran determinadas: ☒ Se requerirá baja sobre el Presupuesto de Licitación.		
Las prestaciones a realizar están sujetas a las necesidades de la contratante: ☐		



D.- VALOR ESTIMADO

Anualidad	Presupuesto Base (PBL)	Modif. Previstas (20%)	Gasto Máximo Anual (PBL + Modif)
Año 1 (Inicial)	1.105.000,00 €	221.000,00 €	1.326.000,00 €
Año 2 (Prórroga)	1.105.000,00 €	221.000,00 €	1.326.000,00 €
Año 3 (Prórroga)	1.105.000,00 €	221.000,00 €	1.326.000,00 €
Año 4 (Prórroga)	1.105.000,00 €	221.000,00 €	1.326.000,00 €
Año 5 (Prórroga)	1.105.000,00 €	221.000,00 €	1.326.000,00 €
VEC	5.525.000,00 €	1.105.000,00	6.630.000,00 €

De conformidad con el Informe 2/2020 de la JCCA de Cataluña, el Valor Estimado del Contrato se calcula teniendo en cuenta que no puede preverse ni cuando se producirán las modificaciones previstas descritas en el siguiente apartado ni si las mismas van a durar durante más de un ejercicio. Lo que lleva a calcular el valor estimado del contrato entendiendo que el porcentaje máximo de modificado (20%) se producirá en la duración inicial del contrato y se mantendrá durante todas las prórrogas, garantizando que el VEC refleje la totalidad de los pagos previstos.

Sin perjuicio de dicho cálculo máximo, será en los correspondientes Informes técnicos justificativos de los modificados donde se indicará en cada caso el porcentaje de modificado aplicable así como si la causa es puntual o extensible en el tiempo.

E.- PLAZO DE DURACIÓN: 1 año

PRÓRROGA NO ☐ SI ☒ Duración: Transcurrido el período inicial, el contrato podrá prorrogarse por períodos anuales hasta un máximo de 4 años adicionales

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

G.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN:

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

H.- REVISIÓN DE PRECIOS NO ☐ SI ☒ Fórmula de revisión: Conforme lo descrito en el Artículo 29 del presente pliego.

I.- GARANTÍA PROVISIONAL NO ☒ SI ☐ Importe:

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

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

K- CLASIFICACIÓN OPCIONAL PARA ACREDITACIÓN DE SOLVENCIA

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

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

Sin perjuicio de la acreditación de la Clasificación, será de obligado cumplimiento la acreditación de la habilitación profesional solicitada y el apartado b) de la solvencia técnica.

L.- ADSCRIPCIÓN OBLIGATORIA DE MEDIOS	NO ☐	SI ☒ Ver Anexo VI
SUBROGACIÓN EN CONTRATOS DE TRABAJO	NO ☐	SI ☒
LL.- ADMISIBILIDAD DE VARIANTES NO ☒ SI ☐		
M.- SUBCONTRATACIÓN PERMITIDA NO ☒ El contratista podrá concertar con terceros sólo la realización de prestaciones accesorias, nunca la actividad principal, ahora bien, si tales prestaciones accesorias están relacionadas con el tratamiento de datos la subcontratación deberá estar previamente autorizada por la contratante.		
SI ☐ ☐ Prestaciones del contrato en las que NO se permite la subcontratación ver Anexo VII Obligación para el licitador de indicar en la oferta la parte del contrato que tenga previsto subcontratar: SI ☐ NO ☐ La Entidad contratante comprobará el cumplimiento del régimen de pagos del contratista a los subcontratistas: SI ☒ NO ☐		
N.- MODIFICACIONES CONTRACTUALES PREVISTAS NO ☐ SI ☒ Ver Anexo XI		

Ñ.- ÓRGANO ANTE EL QUE SE PUEDE INTERPONER RECLAMACIÓN EN MATERIA DE CONTRATACIÓN: Ante el Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales.
O.- LICITACIÓN ELECTRÓNICA: SI ☒ NO ☐ Motivación:
P.- REQUIERE TRATAMIENTO POR EL CONTRATISTA DE DATOS PERSONALES: Finalidad: El contratista tendrá acceso y tratará datos personales de los abonados para uso exclusivo de la actividad de atención telefónica en contact center, objeto de contrato. Las obligaciones del contratista en relación con el tratamiento de datos se detallan en el Anexo XIV

Q.- ÍNDICE DE ANEXOS

☐ ANEXO I	LIMITACIONES A LOS LOTES
☐ ANEXO II	MODELO DE GARANTÍAS
☒ ANEXO III	INSTRUCCIONES DE CUMPLIMIENTO DEL DOCUMENTO ÚNICO EUROPEO DE CONTRATACIÓN
☒ ANEXO IV	MODELO DE DECLARACIÓN COMPLEMENTARIA
☒ ANEXO V	SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA, Y TÉCNICA O PROFESIONAL EXIGIDA
☒ ANEXO VI	ADSCRIPCIÓN OBLIGATORIA DE MEDIOS AL CONTRATO Y CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO
☒ ANEXO VII	PRESTACIONES QUE NO ADMITEN SUBCONTRATACIÓN
☒ ANEXO VIII	MODELO OFERTA ECONÓMICA
☒ ANEXO IX	CRITERIOS ADJUDICACIÓN SUJETOS A JUICIO DE VALOR

☒ ANEXO X	CRITERIOS ADJUDICACIÓN AUTOMÁTICOS
☒ ANEXO XI	MODIFICACIONES CONTRACTUALES PREVISTAS
☒ ANEXO XII	ASPECTOS NEGOCIABLES
☒ ANEXO XIII	OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA EN RELACIÓN CON EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
☒ ANEXO XIV	INFORMACIÓN SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS
☒ ANEXO XV	ENTIDADES CONTRATANTES

CLAUSULADO

DISPOSICIONES GENERALES

1. RÉGIMEN JURÍDICO DEL CONTRATO

Las empresas relacionadas en el Anexo XIV del presente pliego han encomendado a Aguas de Valencia, S.A la licitación y adjudicación en su nombre y por los importes que se reflejan en el mismo.

Las empresas relacionadas en el apartado A.4 del Cuadro-resumen pertenecen al Sector Público, teniendo la consideración de poderes adjudicadores que no tienen la condición de Administración Pública. En cuanto a la adjudicación, estas empresas se rigen, en función del valor estimado a contratar, bien por la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (en adelante LCSP), bien por el Real Decreto Ley 3/2020, de 4 de febrero, sobre procedimientos de contratación en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales (en adelante RDLSE), tal y como preceptúa la Disposición adicional octava de la LCSP.

El resto de empresas contratantes, en tanto empresas no pertenecientes al sector público, se rigen por el derecho privado.

En garantía de los principios de publicidad y transparencia, la adjudicación, efectos y extinción de la presente contratación conjunta se regirá por la normativa más restrictiva, esto es, por el RDLSE por destinarse principalmente el objeto del contrato a una actividad relacionada con el agua, en los términos del artículo 8 del RDLSE, y alcanzar o superar su valor estimado los umbrales de su artículo 1.

Para lo no regulado en el RDLSE, Pliegos o contrato, respecto a los efectos y extinción del contrato, se estará al Código Civil y demás normativa de derecho privado aplicable.

2. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN Y FORMA DE TRAMITACIÓN

El procedimiento de adjudicación es el **negociado con publicidad** y se tramitará en la forma señalada en la caratula de este pliego. La tramitación urgente del contrato implicará la reducción de los plazos conforme a la regla establecida en el punto 5 del artículo 82 RDLSE.

3. OBJETO DEL CONTRATO

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

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

4. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

El valor estimado del contrato, calculado conforme al artículo 4 RDLSE y recogido en el **apartado D** del Cuadro -resumen ha sido tenido en cuenta para definir el régimen jurídico aplicable.

5. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN Y PRECIO DEL CONTRATO

El importe del presupuesto base de licitación del contrato es el señalado como máximo en el **apartado C** del Cuadro -resumen.

El presupuesto base de licitación se ha calculado a tanto alzado que asciendo a 1.105.000,00 € en concepto de servicio contact center **sobre el que los licitadores deberán formular porcentaje de baja.**

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

6. PLAZO DE DURACIÓN DEL CONTRATO

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

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

7. PUBLICIDAD

El anuncio de licitación y resto de información relativa al presente contrato se publicará en el perfil de contratante que figura en el **apartado A** del Cuadro-Resumen, así como en el Diario Oficial de la Unión Europea.

8. DOCUMENTOS QUE REVISTEN CARÁCTER CONTRACTUAL

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

CLÁUSULAS DE LICITACIÓN DEL CONTRATO

9. GARANTÍA PROVISIONAL

De conformidad con lo previsto en el artículo 57.5 RDLSE, podrá exigirse garantía para responder del mantenimiento de ofertas hasta la adjudicación y formalización del contrato, si así se exige en el **apartado I** del Cuadro - resumen. El porcentaje de la garantía se aplicará sobre el presupuesto base de licitación sin IVA de la suma de los lotes a los que se formule oferta. Dicha garantía se depositará en el departamento de Tesorería de la entidad contratante en metálico, aval o seguro de caución, conforme modelo de **Anexo II**.

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

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

10.1.- Presentación de solicitudes de participación:

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

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

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

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

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

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

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

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

10.2.- Notificaciones y comunicaciones

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

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

11. CONTENIDO DE LAS SOLICITUDES DE PARTICIPACIÓN

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

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

Sobre nº UNO

Título: **Documentación administrativa**

Contenido:

- 1º. Documento Europeo Único de Contratación (DEUC). Complimentado conforme a las indicaciones contenidas en el **Anexo III**, firmado por el licitador o su representante. En el caso de licitación por lotes con diferentes requisitos de solvencia y capacidad, deberá presentarse tantas declaraciones como lotes en los que participa, debidamente firmadas. En los casos en que el empresario recurra a la solvencia y medios de otras empresas, cada una de ellas también deberá presentar una declaración responsable en la que figure la información pertinente para estos casos, con arreglo al documento europeo único de contratación.
- 2º. Compromiso de constitución de Unión Temporal de Empresarios (UTE), en su caso. Cuando dos o más empresas acudan a una licitación constituyendo una Unión Temporal, se deberá aportar un documento privado indicando los nombres y circunstancias de los empresarios que la suscriban, la participación de cada uno de ellos y que asumen el compromiso de constituirse formalmente en Unión Temporal, caso de resultar adjudicatarios artículo (artículo 57.6 RDLSE). El citado documento deberá estar firmado por los representantes de cada una de las Empresas componentes de la UTE. Asimismo, cada una de las empresas deberá presentar su propio DEUC.
- 3º. Documento acreditativo de garantía provisional, si se exige la misma en el **apartado I** del Cuadro – resumen.
- 4º. Modelo de Declaración complementaria conforme al **anexo IV**.
- 5º. En su caso, compromiso de adscripción de medios personales o materiales a la ejecución del

contrato recogidos en el **Anexo VI**.

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

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

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

Si el contrato va a ejecutarse en España, compromiso de someterse a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales Españoles de cualquier orden, para todas las incidencias que de modo directo o indirecto pudieran surgir del contrato, renunciando en su caso, al fuero jurisdiccional extranjero que pudiera corresponder al licitante (artículo 57.7 RDLSE).

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

- La inscripción en los registros o certificaciones que acrediten que con arreglo a la legislación del Estado en que estén establecidas, se encuentren habilitadas para realizar la prestación de que se trate.
- Cuando la legislación del Estado en que se encuentren establecidas exija una autorización especial o la pertenencia a una determinada organización para poder realizar la prestación de que se trate, deberán acreditar que cumplen dicho requisito, o en caso de no necesitarla, deberán presentar una declaración responsable en la que hagan constar dicha circunstancia.

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

- Informe expedido por la Misión Diplomática Permanente u Oficina Consular de España del lugar del domicilio de la empresa, en la que se haga constar, previa acreditación por la empresa, que figuran inscritas en el Registro local profesional, comercial o análogo o, en su defecto, que actúan con habitualidad en el tráfico local en el ámbito de las actividades a las que se extiende el objeto del contrato.
- Informe de reciprocidad en el que se ponga de manifiesto que el Estado de procedencia de la empresa extranjera admite a su vez la participación de empresas españolas en la contratación con los entes del sector público. El informe será elaborado por la correspondiente Oficina Económica y Comercial de España en el exterior.

12. SELECCIÓN DE CANDIDATOS Y REMISIÓN DE INVITACIÓN

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

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

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

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

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

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

Tras la propuesta formulada por la Unidad de Contratación, el órgano de contratación adoptará acuerdo sobre los candidatos seleccionados ordenando la remisión de invitación a formular oferta.

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

13. PRESENTACIÓN DE OFERTAS

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

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

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

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

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

Los licitadores no podrán retirar su proposición antes de que transcurran el plazo de dos meses desde la apertura del primer sobre que contenga parte de la proposición. Dicho plazo se incrementará en 15 días hábiles cuando hubiere sido necesario justificar alguna oferta incurso en temeridad.

14. DOCUMENTOS Y DATOS DE LOS LICITADORES DE CARÁCTER CONFIDENCIAL

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

15. CONTENIDO DE LAS OFERTAS

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

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

Único sobre

Título: Oferta técnico-económica

Contenido: Si en el **Anexo IX** se han incluido criterios de adjudicación apreciables mediante juicio de valor, se incluirá la documentación técnica exigida en el citado Anexo.

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

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

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

Referencias Técnicas

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

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

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

16. EFECTOS DE LA PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES

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

Los licitadores no podrán retirar su proposición antes de que transcurran el plazo de dos meses desde la apertura del primer sobre que contenga parte de la proposición. Dicho plazo se incrementará en 15 días hábiles cuando hubiere sido necesario justificar alguna oferta incurso en temeridad.

17. APERTURA Y EXÁMEN DE LAS PROPOSICIONES

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

A continuación, se remitirán las ofertas al Técnico Competente para su valoración.

18. VALORACIÓN INICIAL Y NEGOCIACIÓN DE LAS OFERTAS

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

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

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

Si el precio **no** fuera objeto de negociación, las ofertas iniciales que superen el presupuesto base de licitación o incurrieren en error no subsanable, serán excluidas. En caso de que una oferta incurra en temeridad, se dará audiencia al licitador afectado y se tramitará el procedimiento previsto en el artículo 69 RDLSE. En vista de su resultado, se admitirá o rechazará la oferta.

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

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

La negociación de las proposiciones constará de los siguientes trámites:

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

No se comunicará las particularidades y ventajas de las ofertas de cada licitador sino simplemente el orden en que cada licitador se encuentra situado tras la valoración anterior.

2º.- Siempre que los técnicos lo entiendan necesario, podrá convocarse a los licitadores a mantener reuniones de negociación.

3º.- El objeto de negociación es el que se indica en el **Anexo XII** de este Pliego.

4º.- Se invitará a los licitadores a realizar una nueva ronda de ofertas, de tal manera que el mínimo de rondas será de dos: una propuesta inicial conforme al apartado anterior y una nueva ronda de reofertas. Si bien los servicios técnicos podrán decidir la realización de más de dos rondas.

En este trámite también se podrá instar a los licitadores a aclarar algún aspecto oscuro de su oferta inicial.

Las invitaciones para reofertar se realizarán mediante petición por correo electrónico en la que se indicará el plazo de envío de las mejoras respecto de la proposición inicial. Plazo que, con carácter general, salvo indicación en contrario en la invitación, será de 48 horas.

19. VALORACIÓN DE OFERTAS FINALES Y PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN

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

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

El empate en los criterios de adjudicación se dirimirá conforme a lo previsto en el artículo 66.11 RDLSE. A tal efecto, la Unidad de contratación requerirá la documentación pertinente a las empresas afectadas, otorgándoles un plazo mínimo de cinco días naturales para su aportación.

20. OFERTAS CON VALORES ANORMALES O DESPROPORCIONADOS

El Órgano de contratación podrá establecer, en el **Anexo X** los parámetros objetivos, en virtud de los cuales se entenderá que la proposición no puede ser cumplida por ser considerada anormal o desproporcionada.

Cuando se identifique por el Técnico competente una proposición que pueda ser considerada desproporcionada o anormal, antes de la valoración definitiva de las ofertas se dará audiencia al licitador afectado y tramitará el procedimiento previsto en el artículo 69 RDLSE. En vista de su resultado se propondrá al Órgano de contratación su aceptación o rechazo.

21. ESPECIALIDADES EN LA TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

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

22. ACUERDO DE ADJUDICACIÓN CONDICIONADO

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

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

previstas en el presente Pliego.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La acreditación de la solvencia mediante medios externos (artículo 36 RDLSE), exigirá demostrar que para la ejecución del contrato dispondrá efectivamente de esos medios mediante la exhibición del correspondiente documento de compromiso de disposición.

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

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

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

6º.- Cuando se ejerzan actividades sujetas al Impuesto sobre Actividades Económicas: Alta, referida al ejercicio corriente, o último recibo, junto con una declaración responsable de no haberse dado de baja en la matrícula del citado Impuesto y, en su caso, declaración responsable de encontrarse exento.

7º. Si resulta exigible según el **apartado L** del Cuadro-resumen y el **Anexo VI** a este pliego, **Documentos acreditativos de la efectiva disposición de los medios** que, en su caso, se hubiesen comprometido a dedicar o adscribir a la ejecución del contrato.

8º. Cumplimiento de **normas de garantía de la calidad y de gestión medioambiental**. Si así se prevé en el **Anexo V, apartado 3** el adjudicatario deberá aportar los certificados allí indicados, que operarán como criterio de solvencia a acreditar incluso cuando se aporte el certificado acreditativo de la clasificación.

9º.- Documentación acreditativa de la subcontratación con aquellas empresas que el adjudicatario declaró en el documento europeo único de contratación su intención de subcontratar, por así exigirse en el **apartado M** del Cuadro-resumen.

El adjudicatario tendrá que aportar una Declaración firmada conjuntamente con el subcontratista (tantas declaraciones como subcontratistas) en la que se indique la parte del contrato a subcontratar, el porcentaje que supone respecto al precio de adjudicación y la identidad del subcontratista, a la que se acompañará declaración del subcontratista de que no está incurso en alguna de las prohibiciones para contratar que establece la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, así como descripción de la experiencia y elementos técnicos y humanos, con los que cuenta para la ejecución de la parte del contrato a subcontratar.

En cualquier caso, la presentación del **certificado de clasificación** en el grupo, subgrupo y categoría indicados en el **apartado K** del Cuadro – Resumen emitido por **un Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público**, eximirá al licitador de presentar la documentación exigida en los apartados 1º, 2º, 3º, 4º, 5º y 6º, en los términos que establece el artículo 77 apartados 1 a 4 y el artículo 78 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre. (Artículo 55.2 RDLSE

10º.- Declaración del número de trabajadores de la empresa, disgregado por sexos, y porcentaje de trabajadores con discapacidad en la plantilla. En caso de no alcanzar el 2% y tratarse de una empresa de más de 50 trabajadores, justificación de la adopción de las medidas alternativas previstas en la legislación correspondiente.

11º.- Plan de igualdad conforme a lo dispuesto en el artículo 45 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad de mujeres y hombres, en la redacción dada por el Real Decreto-ley 6/2019, de 1 de marzo, en el caso de que el adjudicatario sea una empresa de más de 50 trabajadores.

12º.-Constitución de la garantía definitiva que figura en el **apartado J** del Cuadro – resumen en cualquiera de las formas previstas en el artículo 108 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre. El porcentaje de la garantía se aplicará sobre el precio de adjudicación sin IVA de la suma de los lotes adjudicados si conforme se indica en el **apartado C** del cuadro-resumen el precio es a tanto alzado, o sobre el presupuesto base de licitación sin IVA si son precios unitarios. Si así se prevé en el **apartado J** podrá constituirse mediante retención en el precio. En este supuesto, si el adjudicatario lo solicita, la garantía definitiva será repercutida al contratista deduciendo su importe de la primera factura y sucesivas hasta alcanzar la totalidad de la misma. En **Anexo II** constan los modelos de garantía y solicitud de retención.

13º.- Declaración relativa a servidores de tratamiento de datos. El adjudicatario deberá presentar declaración firmada en la que se ponga de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos.

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

24. ACUERDO DE ADJUDICACIÓN EFECTIVO Y NOTIFICACIÓN

Cumplimentada en plazo la documentación por el licitador seleccionado y confirmado el cumplimiento del ENS nivel medio por el CISO del Grupo Global Omnium, el acuerdo de adjudicación condicionado desplegará efectos y se procederá por la Unidad de Contratación a notificar el acuerdo de adjudicación a todos los licitadores, y a su publicación en el perfil del contratante.

La notificación de la adjudicación deberá ser motivada y será de aplicación la excepción de confidencialidad contenida en el artículo 28 RDLSE.

Adjudicado el contrato y transcurridos los plazos para la interposición de recursos sin que se hayan interpuesto, la documentación que acompaña a las proposiciones quedará a disposición de los interesados. Si éstos no retiran su documentación en los tres meses siguientes a la fecha en que se les notifique la adjudicación, la entidad contratante no estará obligada a seguirla custodiando, a excepción, en su caso, de los documentos constitutivos de la garantía provisional, que se conservarán para su entrega a los interesados.

25. FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

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

Junto al contrato de prestación de servicios se formalizará **Contrato de Encargo de Tratamiento de Datos**.

Cada lote, constituirá un contrato, salvo indicación contraria en el **Anexo I**.

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

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

La formalización no podrá efectuarse antes de que transcurran 15 días hábiles desde que se remitió la notificación de adjudicación a los licitadores. Trascurrido dicho plazo sin que se hubiera interpuesto recurso, el contrato deberá formalizarse dentro del plazo de cinco días.

Cuando por causas imputables al adjudicatario no se hubiese formalizado el contrato dentro del plazo indicado para ello, el contrato se adjudicará al siguiente licitador por el orden en que hubieren quedado clasificadas las ofertas, pudiendo exigir la entidad contratante el importe del 3 por ciento del presupuesto base de licitación, IVA excluido, en concepto de penalidad, que se hará efectivo en primer lugar contra la garantía definitiva, si se hubiera constituido, y podrá dar lugar a la declaración de prohibición de contratar de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 71.2 b) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre.

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

De la formalización del contrato se dará publicidad según lo dispuesto en el artículo 79 RDLSE.

CLÁUSULAS DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

26. EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

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

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

27. VALORACIÓN DE LOS TRABAJOS Y ABONOS AL CONTRATISTA

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

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

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

La Entidad contratante tendrá la obligación de abonar el precio dentro de los treinta días siguientes a la fecha de prestación del servicio, siempre y cuando, en dicho plazo el contratista haya presentado la correspondiente factura ante el órgano de contratación (artículo 198 de la ley 9/2017, de 8 de noviembre). Si se observase que la factura presentada adolece de algún requisito exigible, se solicitará su subsanación sin que empiece a computarse el plazo indicado en el párrafo anterior hasta su corrección. En todo caso, si el contratista incumpliera el plazo de 30 días para presentar la factura, el devengo de intereses no se iniciará hasta transcurridos 30 días desde la fecha de presentación de la factura correspondiente.

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

28. TRIBUTOS

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

29. REVISIÓN DE PRECIOS

La revisión del precio se realizará con carácter anual mediante la aplicación de la siguiente fórmula de revisión:

Donde:

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

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

- Variación ICLA= Se tomará como referencia la variación acumulada del ICLA (Base 2020) para la Sección N de la CNAE-09 (Actividades administrativas y servicios auxiliares). Se utilizarán los datos corregidos de efectos estacionales y de calendario, tomando como referencia el último trimestre publicado por el Instituto Nacional de Estadística (INE) respecto al trimestre homólogo del año anterior.
- Variación IPC = Se tomará la variación acumulada al último trimestre publicado por el INE.

30. MODIFICACIONES DEL CONTRATO

Una vez perfeccionado el contrato, el Órgano de contratación sólo podrá introducir modificaciones cuando así se prevea en el en el **apartado N** del Cuadro - resumen y **Anexo XI** o en los supuestos y con los límites establecidos en el artículo 111 RDLSE.

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

Conforme artículo 309 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, en los casos en que la determinación del precio se realice mediante unidades de ejecución, no tendrán la consideración de modificaciones, la variación que durante la correcta ejecución de la prestación se produzca exclusivamente en el número de unidades realmente ejecutadas sobre las previstas en el contrato, siempre que no representen un incremento del gasto superior al 10% del precio del contrato. Dicha variación, se hará constar en el documento de recepción del contrato a expedir por el responsable del contrato.

31. RESPONSABLE DEL CONTRATO.

El Órgano de contratación nombrará un responsable del contrato al que corresponderá supervisar su ejecución y adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada.

32. OBLIGACIONES LABORALES, SOCIALES, FISCALES Y DE PROTECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE. VERIFICACIÓN DE SU CUMPLIMIENTO Y CANAL ÉTICO

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

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

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

El contratista tendrá obligación de presentar informe relativo al cumplimiento de las obligaciones asumidas en materia social, laboral, medioambiental y de prevención de riesgos laborales, y el grado de implantación y control de dichas obligaciones en su propia cadena de suministro, cuando así se lo solicite el responsable del Contrato.

Así mismo, la Sociedad tendrá derecho a verificar en cualquier momento, mediante auditorías, ya sea directamente o a través de terceros, el cumplimiento por parte del contratista del Código Ético y Política de Sistemas de Gestión de la Sociedad, así como de las obligaciones asumidas en materia social, laboral, medioambiental y de prevención de riesgos laborales, y el grado de implantación y control de dichas obligaciones en su propia cadena de suministro.

El resultado de las auditorías e informes podrá derivar en el apercibimiento del proveedor; en el establecimiento de un plan de acción de mejora; o en la incoación de una falta Muy Grave.

Por su parte, el contratista podrá reportar, a través del canal ético de la Sociedad, cualquier incumplimiento o sospecha de incumplimiento de la legislación, así como del Código Ético o Política de Sistemas de Gestión de la Sociedad. La comunicación podrá ser anónima, pero deberá contener una descripción de los hechos que constituyen el incumplimiento, incluyendo información sobre el tiempo y lugar de ocurrencia, así como las personas involucradas. La Sociedad garantizará el anonimato de quienes denuncien las infracciones, con sujeción a los requisitos de la legislación aplicable.

33. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA EN SUPUESTOS DE SUBCONTRATACIÓN

El contratista podrá concertar con terceros la realización parcial del mismo, salvo indicación en contrario en el **apartado M** del Cuadro-resumen, siempre que comunique por escrito, tras la adjudicación del contrato y, a más tardar, cuando inicie la ejecución de éste, al órgano de contratación, su intención de celebrar subcontratos, señalando la parte de la prestación que se pretende subcontratar y la identidad, datos de contacto y representante o representantes legales del subcontratista, y justificándolo suficientemente la aptitud de éste para ejecutarla por referencia a los elementos técnicos y humanos de que dispone y a su experiencia y acreditando que el mismo no se encuentra incurso en alguna de las prohibiciones para contratar que establece la Ley 9/2017, de 8 de noviembre. Dicha acreditación podrá hacerse efectiva mediante declaración responsable del subcontratista.

Como en el apartado P del Cuadro-resumen del presente Pliego se indica que la ejecución del contrato conlleva el tratamiento de datos de carácter personal por el contratista, el contratista no podrá subcontratar las tareas relacionadas con el tratamiento de datos personales objeto del contrato, sin la autorización previa y por escrito de la entidad contratante.

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

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

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

En todo caso, los subcontratistas quedarán obligados sólo ante el contratista principal que asumirá, por tanto, la total responsabilidad de la ejecución del contrato frente a la entidad contratante, con arreglo estricto al presente Pliego, al Pliego de Prescripciones Técnicas, y a los términos del contrato, incluido el cumplimiento de las obligaciones en materia medioambiental, social o laboral a que se refiere el artículo 27.4 RDLSE.

Los subcontratistas no tendrán acción directa frente a la entidad contratante por las obligaciones contraídas con ellos por el contratista como consecuencia de la ejecución del contrato principal y de los subcontratos (artículo 107.8 RDLSE).

En cuanto a los pagos a subcontratistas y suministradores, el contratista quedará obligado al cumplimiento de los requisitos y obligaciones establecidos en el artículo 108 RDLSE.

La Entidad contratante podrá comprobar el estricto cumplimiento de los pagos que el contratista haya de ejecutar a los subcontratistas o suministradores que participen en el contrato, señalándolo en el **apartado M** del Cuadro – resumen, ejercitando tal facultad de conformidad con el artículo 108.6 RDLSE. Las actuaciones de comprobación y de imposición de penalidades por el incumplimiento de los pagos a subcontratistas, serán obligatorias para los contratos de servicios cuyo valor estimado supere los 5 millones de euros y en los que el importe de la subcontratación sea igual o superior al 30 por ciento del precio del contrato, en relación a los pagos a subcontratistas que hayan asumido contractualmente con el contratista principal el compromiso de realizar determinadas partes del contrato (artículo 108.7 RDLSE).

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

34. TRATAMIENTO DE DATOS:

a) La finalidad que motiva el tratamiento de datos es única y exclusivamente para la prestación de

los servicios que se especifican en el apartado P del Cuadro resumen, sin que se puedan utilizar para una finalidad diferente a la indicada. Queda terminantemente prohibida la aplicación o utilización de los datos de carácter personal objeto del tratamiento para finalidades diferentes a las contratadas.

b) El adjudicatario deberá respetar en su integridad el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y de Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (RGPD), así como la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, así como el Anexo XII relativo a las obligaciones del contratista en relación al tratamiento de datos personales y el Anexo XIII, relativo a la información sobre protección de datos adjuntos al presente Pliego.

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

d) El adjudicatario deberá comunicar cualquier cambio que se produzca a lo largo de la vida del contrato, de la información facilitada en la declaración a la que se refiere la letra c) anterior.

35. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Las condiciones especiales en relación con la ejecución del contrato establecidas de acuerdo con el artículo 105 RDLSE, son las que se describen en el **Anexo VI**. Su incumplimiento podrá dar lugar a una falta Grave o Muy Grave, según se especifique en la cláusula relativa a penalizaciones, pudiendo dar lugar a la resolución del contrato en caso de falta Muy Grave.

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

36. SUBROGACIÓN EN CONTRATOS DE TRABAJO

Cuando una norma legal, un convenio colectivo, o un acuerdo de negociación colectiva de eficacia general, imponga al adjudicatario la obligación de subrogarse como empleador en determinadas relaciones laborales, se indicará en el **apartado L** del Cuadro – resumen, y el adjudicatario deberá subrogarse como empleador en los contratos de trabajo cuyas condiciones se recogen en la documentación complementaria a este expediente, tal y como exige el artículo 43.4 RDLSE.

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

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

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

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

38. EVALUACIÓN DE RIESGOS PROFESIONALES

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

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

39. INDEMNIZACIÓN POR DAÑOS Y PERJUICIOS.

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

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

40. SUCESIÓN EN LA PERSONA DEL CONTRATISTA

El artículo 111.2.c) RDLSE prevé como causa de modificación del contrato, la sustitución del adjudicatario por un nuevo contratista como consecuencia de alguna de las siguientes circunstancias:

1º.- Habérsele otorgado ese derecho en base a una disposición general, un derecho de opción o una cláusula inequívoca establecida en los pliegos de condiciones de conformidad con lo dispuesto en el artículo 110.

2º.- Cuando un nuevo contratista sustituya al adjudicatario inicial como consecuencia de la sucesión total o parcial del contratista inicial, a raíz de una reestructuración empresarial, en particular por absorción, fusión, adquisición o insolvencia, por otro operador económico que cumpla los criterios de selección cualitativa establecidos inicialmente.

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

La garantía definitiva podrá ser, a criterio de la entidad contratante, renovada o reemplazada por una nueva garantía que se suscriba por el nuevo contratista. En este caso, la antigua garantía definitiva conservará su vigencia hasta que esté constituida la nueva garantía.

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

41. CESIÓN DEL CONTRATO

El contrato podrá ser objeto de cesión con los límites y requisitos del artículo 214 de la ley 9/2017, de 8 de noviembre.

42. CONFIDENCIALIDAD

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

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

Se considera Información Confidencial:

- Toda aquella documentación e información a la que se hubiese dado ese carácter en los pliegos o en el contrato, o que por su propia naturaleza deba ser tratada como tal.
- Toda la documentación e información que se ponga a disposición del contratista durante la ejecución del contrato marcada/señalada como confidencial.
- Toda aquella documentación o información, que no siendo pública o notoria, el contratista o sus empleados hayan podido tener acceso con ocasión de la ejecución del contrato.

Será igualmente considerada Información Confidencial, aquella que resulte de cualquier proceso o tratamiento tomando como base la descrita en el apartado anterior.

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

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

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

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

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

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

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

- No se considerará Información Confidencial, la información que:
- Sea públicamente conocida y esté disponible públicamente antes de la divulgación al Receptor.
- Se convierta en información conocida y públicamente disponible después de la divulgación al Receptor, sin que medie en ello intervención del Receptor.
- Al tiempo de la divulgación sea conocida por el Receptor, sin que tenga obligación de mantenerla como confidencial.
- Sea independientemente desarrollada por el Receptor sin contravenir lo dispuesto en este contrato, o
- Sea divulgada siguiendo cualquier orden o requerimiento judicial o gubernativo, estableciéndose que en ese caso el Receptor deberá previamente notificar al Divulgador dicha orden o requerimiento, dándole la oportunidad de impugnarlo.

43. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Los datos personales que se reflejen en el expediente de contratación, en la documentación contractual, así como los que sean generados durante la ejecución del contrato, serán tratados por la contratante en calidad de Responsable del Tratamiento.

La finalidad del tratamiento consiste en mantener la relación profesional con el contratista, así como favorecer y garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato.

Los datos no serán cedidos o comunicados a terceros, salvo en los supuestos previstos en la Ley, así como tampoco está prevista la transferencia internacional de los mismos.

La base jurídica que legitima el tratamiento es el cumplimiento de la relación contractual (art. 6.1 b) RGPD).

Las personas afectadas podrán ejercitar su derecho de acceso, limitación del tratamiento, rectificación, portabilidad, oposición, supresión, y a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas, a la dirección del Delegado de Protección de Datos que figura en el **apartado A** del Cuadro-resumen.

Así mismo, tendrán derecho a presentar una reclamación ante la autoridad de control correspondiente. Para ello, pueden ponerse en contacto con la Agencia Española de Protección de Datos ("AEPD") a través de su sede electrónica: <https://sedeagpd.gob.es/sede-electronica-web/>

44. CUMPLIMIENTO DE LA LEGALIDAD Y CÓDIGO ÉTICO

El contratista se compromete a implementar medidas destinadas al cumplimiento riguroso de la legalidad vigente por todos sus empleados, y a comunicar a la contratante cualquier procedimiento abierto en relación a una posible comisión de delito o sanción administrativa.

En relación con el Código Ético y Política de Sistemas de Gestión publicados en la web de la Sociedad, en los que se detallan los valores, los principios y las normas de actuación a seguir en su actividad diaria, así como en su cadena de suministro, el contratista se obliga a:

- Trasladar a su organización y actividad diaria los valores y principios que lo vertebran a través de planes de formación y/o normas de conducta propias.
- Establecer y mantener procedimientos adecuados para evaluar y seleccionar proveedores y subcontratistas basados en criterios sociales, medioambientales y de responsabilidad corporativa.
- Evaluar y reducir el impacto ambiental de sus propios productos y servicios a lo largo de todo su ciclo de vida.
- Utilizar los recursos materiales de forma responsable, a fin de lograr un crecimiento sostenible que respete el medio ambiente y los derechos de las generaciones futuras
- Implementar modelos de gestión y seguimiento de proveedores similares a los de Global Omnium dentro de su propia cadena de suministro.

45. PENALIDADES

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

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

i. Constituyen incumplimientos Leves del contratista los siguientes:

- La demora en la prestación del servicio en hasta 3 días laborables, salvo causa justificada.
- Defectos de menor entidad en los servicios a prestar, así como en los medios empleados como vehículos, maquinaria, materiales y demás elementos.
- La falta de respeto de los empleados de la contratista para con el personal de la contratante o sus subcontratas.
- La falta de envío de la información o su retraso.
- Incumplimiento que afecte a la seguridad individual, y que, por las características y lugar del trabajo, no representen un especial peligro para el trabajador.
- La comisión de faltas leves no comprendidas en los apartados anteriores y que a juicio y acreditada justificación del responsable del contrato, merezcan tal condición en razón al incumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación del servicio objeto del contrato.

ii. Constituyen incumplimientos Graves del contratista:

- La demora o no inicio de la prestación del servicio por un plazo superior al establecido para las faltas leves e inferior a 7 naturales, salvo causa justificada.
- La prestación manifiestamente defectuosa o irregular del servicio, no cumpliendo las órdenes del responsable del contrato.
- Incumplimiento que afecte a la seguridad individual, y que, por las condiciones del trabajo, representen un especial peligro para el trabajador.

- El incumplimiento en la obligación de facilitar a la entidad contratante los datos del personal subrogable.
- La demora reiterada del contratista en la presentación en plazo de facturas para su cobro o la reiteración de facturaciones incorrectas.
- La no acreditación de estar al corriente en el pago de las cuotas de la seguridad social y accidentes de trabajo, así como en el pago de los sueldos y salarios y obligaciones tributarias, cuando le sea requerido por la contratante.
- El retraso en el pago a subcontratistas o suministradores por periodo inferior al establecido para falta muy grave.
- La no adopción de las medidas adecuadas para garantizar que sus empleados cumplen la legalidad vigente en aras a prevenir la comisión de delitos.
- Incumplimiento de medios o actuaciones a realizar comprometidos en la oferta.
- El incumplimiento de una condición especial de ejecución del contrato.
- El incumplimiento de la adscripción de medios personales o materiales al contrato.
- El incumplimiento en materia de tratamiento de datos personales tales como:
 - o El tratamiento de datos personales con fines distintos a los previstos en el Apartado P del Cuadro resumen.
 - o La comunicación o cesión no autorizada de datos personales a terceros.
 - o La falta de aplicación de medidas técnicas y organizativas adecuadas para garantizar la seguridad de los datos
 - o La ausencia de notificación de violaciones de seguridad de datos personales
 - o La no devolución o destrucción de los datos una vez finalizada la prestación del servicio
 - o Cualquier otro incumplimiento de los Anexos XIII y XIV relativos a la protección de datos o del contrato de encargo de tratamiento de datos.
- La persistencia del contratista en el incumplimiento de sus obligaciones leves, siempre que hubiera sido requerido previamente y no las hubiera cumplido en el plazo fijado.
- La comisión de faltas graves no comprendidas en los apartados anteriores y que a juicio y acreditada justificación de los técnicos, merezcan tal condición en razón al incumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación objeto del contrato

iii. Constituyen incumplimientos Muy Graves del contratista:

- La demora o no inicio del servicio por un plazo superior al establecido para las faltas graves, salvo causa justificada.
- El incumplimiento de las órdenes de dadas por el responsable del contrato con el carácter de urgentes.
- Incumplimientos que afecten a la seguridad colectiva.
- La pérdida sobrevenida de los requisitos para contratar con el Sector Público.
- Ceder, arrendar, subarrendar o traspasar la totalidad o parte de las prestaciones integrantes del contrato, bajo cualquier modalidad o título, sin cumplir previamente con los requisitos exigidos por el presente Pliego y sin autorización expresa de la contratante.
- Ser sancionado por infracción grave o muy grave en materia social o de seguridad y salud en el trabajo, de conformidad con lo dispuesto en la legislación actual vigente sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social y de Prevención de Riesgos Laborales.
- Ser sancionado por infracción grave o muy grave por incumplimiento de obligaciones fiscales y tributarias.
- No tener licencias, habilitaciones profesionales o autorizaciones administrativas en vigor.
- Incumplimiento por parte del contratista de la obligación de indemnizar los daños y perjuicios ocasionados a terceros como consecuencia de la incorrecta ejecución de las prestaciones objeto del contrato.
- No estar al corriente en el pago de los seguros sociales y profesionales, y de responsabilidad civil.
- Ser condenada por comisión de delito.
- Incumplimiento por el contratista o por su cadena de suministro de los valores del Código Ético y/o Política de Sistemas de Gestión de la sociedad, así como de las obligaciones asumidas en su oferta en materia social, laboral, medioambiental y de prevención de riesgos laborales.
- El impago a subcontratistas o suministradores en el plazo de 3 meses desde que debieron realizarse los pagos.
- Los incumplimientos o los retrasos reiterados en el pago de los salarios o la aplicación de condiciones salariales inferiores a las derivadas de los convenios colectivos.

- El incumplimiento de la obligación del contratista de guardar confidencialidad 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.
- La persistencia del contratista en el incumplimiento de sus obligaciones graves, siempre que hubiera sido requerido previamente y no las hubiera cumplido en el plazo fijado.
- La comisión de faltas muy graves no comprendidas en los apartados anteriores y que a juicio y acreditada justificación de los técnicos, merezcan tal condición en razón al incumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación objeto del contrato.

Los incumplimientos del Proveedor relativos a demoras, conllevarán una penalización diaria equivalente a 0,25 por cien del precio del contrato/pedido, IVA excluido.

El resto de incumplimiento darán lugar al devengo automático de las penalidades por los importes que a continuación se detallan:

- Los incumplimientos leves darán lugar al devengo de una penalidad por importe comprendido entre el 1 y el 5 por cien del precio del contrato/pedido, IVA excluido. La comisión de tres faltas leves durante la vigencia del contrato, se considerará falta grave.
- Una falta grave dará lugar al devengo de una penalidad por importe comprendido entre el 5 y el 15 por cien del precio del contrato/pedido, IVA excluido. La comisión de dos incumplimientos graves durante la vigencia del contrato, se considerará falta muy grave.
- Una falta muy grave se sancionará con una multa comprendida entre el 15 y el 30 por cien del precio del contrato/pedido, IVA excluido, pudiendo conllevar la resolución del contrato.

Para la graduación de la sanción se tendrá en cuenta aspectos tales como intencionalidad, daños a la entidad contratante, a terceros, a las instalaciones, al servicio y al interés general.

Para la imposición de penalidades y, en su caso, exigencia de indemnización de daños y perjuicios, se aplicará el artículo 194 de la ley 9/2017, de 8 de noviembre.

Además de las penalidades descritas, se establecen las siguientes penalidades/bonificaciones sobre los servicios objeto de licitación:

- 1) **TMO (Tiempo medio de operación):** Duración media de las gestiones realizadas en cada llamada desde el momento en el que el usuario inicia la llamada hasta que se finaliza, incluyendo los tiempos en IVR, cola y transferencia.
 - Si el TMO es inferior a TMO OFERTADO el contratista se aplicará un incentivo del 2% sobre el importe mensual resultante de la prestación de servicios
 - Si el TMO es superior a TMO OFERTADO el contratista se aplicará una penalización del 1% sobre el importe mensual resultante de la prestación de servicios
 - Si el TMO es superior a TMO OFERTADO + 10% se aplicará una penalización del 2% sobre el importe mensual resultante de la prestación de servicios.
- 2) **TME (Tiempo medio de espera):** El tiempo de espera de un cliente hasta que es atendido por un agente. No debe superar los 180 segundos.
 - Se establecerá una penalización de un 1% sobre el total de la facturación mensual si se produce una media de atención por encima de este indicador.
- 3) **NDA: Porcentaje de llamadas atendidas frente las llamadas recibidas.** Deberá establecerse por encima del 85-90%.
 - Si el NDA es inferior al 95% el contratista se aplicará una penalización del 2% sobre el importe mensual resultante de la prestación de servicios
 - Si el NDA es superior al 95% el contratista se aplicará un incentivo del 2% sobre el importe mensual resultante de la prestación de servicios
 - Si el NDA es inferior al 90% el contratista se aplicará una penalización del 5% sobre el importe mensual resultante de la prestación de servicios.

Mensualmente se solicitará al adjudicatario tabla con el volumen de gestiones realizadas por canal y la atención prestada, con la desviación según objetivo en cada caso para poder focalizar acciones de mejora y aplicar las bonificaciones o penalizaciones correspondientes.

Para la imposición de tales penalidades se aplicará el artículo 194 de la ley 9/2017, de 8 de noviembre.

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

En los contratos cuyo objeto sea la elaboración de un proyecto de obra el contratista estará obligado a indemnizar a la entidad contratante en caso de desviaciones en el presupuesto de ejecución de la obra debidas a errores u omisiones imputables al mismo de conformidad con lo establecido en el artículo 315 de la ley 9/2017, de 8 de noviembre, resultando aplicable el baremo de indemnizaciones establecido en dicho artículo.

47. RECEPCIÓN Y LIQUIDACIÓN

36.1.- Recepción

El correcto cumplimiento del contrato podrá conllevar la emisión de un documento de recepción o conformidad del contrato dentro del mes siguiente a la entrega o realización del objeto del contrato, por parte del responsable del contrato de la entidad contratante.

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

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

36.2.- Plazo y devolución de la garantía definitiva

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

48. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Serán causas de resolución del contrato las establecidas en el artículo 211 de la ley 9/2017, de 8 de noviembre, así como la ejecución de una falta muy grave por el contratista, sin perjuicio de las penalidades que en su caso se pudieran imponer.

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

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

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

- a. Con carácter potestativo, reclamación en materia de contratación regulada en los artículos 119 a 122 del RDLSE, a presentar ante el órgano que se indica en el apartado **Ñ del Cuadro-resumen**, en el plazo de quince días hábiles a contar desde el día siguiente al de la publicación en el perfil del contratante.

- b. Alternativamente, podrá interponerse recurso contencioso-administrativo ante el Tribunal Superior de Justicia en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente al de su publicación en el perfil del contratante.

DILIGENCIA: Para hacer constar que el presente pliego ha sido aprobado en Valencia, en la fecha de firma del documento, por el Consejero Delegado:

Fdo: Dionisio García Comín

ANEXO I

LIMITACIÓN A LOS LOTES

➤ **NO APLICA**

Nº de lotes	
Nº de lotes a los que un mismo licitador puede presentar oferta	
Nº de lotes a los que un mismo licitador puede resultar adjudicatario	
Lotes incompatibles	
Se exige distinta solvencia para diferentes lotes ☐ SI ☐ NO	
Varía la documentación a presentar en cada lote ☐ SI ☐ NO	

ANEXO II

MODELO GARANTÍAS

➤ **NO APLICA**

A) MODELO AVAL

La Entidad Bancaria _____

Y en su nombre D./Dña _____

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

AVALA

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

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

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

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

Fecha y firma.

B) MODELO DE CERTIFICADO DE SEGURO DE CAUCIÓN.

Certificado número _____

La Entidad Aseguradora _____

Y en su nombre D./Dña _____

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

ASEGURA

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

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

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

el tomador del seguro.

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

El presente seguro de caución estará en vigor hasta que _____ autorice su cancelación o devolución.

Fecha y firma.

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

D/Dª
con DNI nº.....

☐ En nombre propio

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

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

Fecha y firma.

ANEXO III
INSTRUCCIONES DE CUMPLIMENTACIÓN DEL DOCUMENTO EUROPEO ÚNICO DE CONTRATACIÓN

1. El formulario normalizado del DEUC se encuentra a disposición de los licitadores en la siguiente dirección electrónica: <https://visor.registrodelicitadores.gob.es/espd-web/filter?lang=es>. Deberán cumplimentar los campos exigidos (entrando en como "operador económico" y "generar respuesta") e imprimir y adjuntar el documento resultante en formato pdf junto con el resto de Documentación administrativa.

En el caso de licitación por lotes con diferentes requisitos de solvencia y capacidad, deberá presentarse tantos documentos europeos únicos de contratación como lotes en los que participa, debidamente firmadas. (La exigencia o no de diferentes requisitos de solvencia y capacidad en distintos lotes se hace constar en el **Anexo V** del presente Pliego)

2. PARTE I. INFORMACIÓN SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN Y EL PODER ADJUDICADOR. Deberá incluir los siguientes datos:

- (1) Fecha de anuncio en DOUE
- (2) Número de anuncio en DOUE.
- (3) Nombre de la entidad contratante del **apartado A** del Cuadro-Resumen del presente Pliego
- (4) Definición del objeto del contrato del **apartado B** del Cuadro-Resumen del presente Pliego y número de LOTE.
- (5) Nº de Expediente que consta en la carátula del presente Pliego.

3. PARTE II. INFORMACIÓN SOBRE EL OPERADOR ECONÓMICO. Deberá cumplimentar las siguientes Secciones:

- Sección A: INFORMACIÓN SOBRE EL OPERADOR ECONÓMICO
- Sección B: INFORMACIÓN SOBRE LOS REPRESENTANTES DEL OPERADOR ECONÓMICO
- Sección C: INFORMACIÓN SOBRE EL RECURSO A LA CAPACIDAD DE OTRAS ENTIDADES. En los casos en que el empresario recurra a la solvencia y medios de otras empresas, cada una de ellas también deberá presentar una declaración responsable en la que figure la información pertinente para estos casos, con arreglo al documento europeo único de contratación.
- ☐ Sección D: INFORMACIÓN RELATIVA A LOS SUBCONTRATISTAS. Se requiere información relativa a los subcontratistas si en el apartado M del Cuadro-resumen se exige la obligación de indicar en la oferta la parte del contrato que tenga previsto subcontratar. (**Sólo si la casilla está marcada**)
- ☐ Se requiere que se presente documento europeo único de contratación firmado por cada subcontratista en el que se cumplimente la información de las Secciones A y B de la PARTE II y la PARTE III. (**Solo si la casilla está marcada**)

4. PARTE III. MOTIVOS DE EXCLUSIÓN

- Sección A: MOTIVOS REFERIDOS A CONDENAS PENALES
- Sección B: MOTIVOS REFERIDOS AL PAGO DE IMPUESTOS O COTIZACIONES A LA SEGURIDAD SOCIAL
- Sección C: MOTIVOS REFERIDOS A LA INSOLVENCIA, LOS CONFLICTOS DE INTERÉS O LA FALTA PROFESIONAL
- Sección D: OTROS MOTIVOS DE EXCLUSIÓN QUE ESTÉN PREVISTOS EN LA LEGISLACIÓN NACIONAL

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

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

☐ OPCIÓN 2: Cumplimentación de las siguientes Secciones:

Sección A: IDONEIDAD

Sección B: SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA

Sección C: CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL

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

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

7. PARTE VI. DECLARACIONES FINALES

ANEXO IV

MODELO DE DECLARACIÓN COMPLEMENTARIA

D/Dª
con DNI nº.....

☐ En nombre propio

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

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

Que la empresa (indíquese lo que proceda):

☐ No pertenece a ningún grupo de empresas.

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

DECLARO, bajo mi responsabilidad:

1º.- Que la sociedad está válida mente constituida y que conforme a su objeto social puede presentarse a la licitación, así como que el firmante de la declaración ostenta la debida representación para la presentación de esta declaración y de la proposición.

2º.- *(En su caso)* Que la empresa a la que represento complementa su solvencia acreditada en su DEUC por los medios siguientes *(marcar el que proceda)*:

a. ☐ Formando una unión temporal de empresas para concurrir a la licitación con la mercantil....., adquiriendo el compromiso expreso de constituir dicha UTE en caso de resultar nuestra oferta adjudicataria del contrato *(en este caso, la declaración ha de ser suscrita por cada una de la empresa que integrarán la futura UTE)*.

b. ☐ Disponiendo de medios externos para ejecutar las prestaciones siguientes:

..... *(especificar)*

Dichos medios externos consisten en..... y serán aportados por

A tal efecto se ha suscrito con su titular*(indicar medios, proveedor y el contrato o tipo de acuerdo formalizado que habilita la utilización de esos medios)*

3º.- *(Alternativamente)*

☐ Que a esta licitación NO concurre ninguna otra empresa del grupo empresarial al que pertenece la que represento.

☐ Que a esta licitación presentarán ofertas las siguientes empresas integradas en el mismo grupo empresarial del que forma parte la que represento:

(Se ha de entender por sociedades de un mismo grupo empresarial aquellas que se encuentren en alguno de los supuestos contemplados en el artículo 42.1 del Código de Comercio).

4º.- *(En el caso de que se detallen en la oferta los nombres y la cualificación profesional del personal responsable de ejecutar la prestación)*.

☐ He informado a aquellos empleados cuyos datos personales estén incluidos en la oferta, del tratamiento de datos personales realizado por la entidad licitante de acuerdo con el Reglamento General de Protección de Datos y al Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

5º.- *(Para empresas extranjeras)* Que la empresa a la que represento se somete a la jurisdicción española, a todos los efectos derivados de la ejecución este contrato, con renuncia al fuero jurisdiccional extranjero que pudiera corresponderle.

6º.- Que declaro DOCUMENTOS CONFIDENCIALES los siguientes, todos ellos identificados en los propios documentos con la referencia expresa "confidencial":

7º.- Que la entidad a la que represento tiene implementadas medidas destinadas al cumplimiento de riguroso de la legalidad vigente por todos sus empleados, y manifiesta que no tiene ningún procedimiento abierto en relación a una posible comisión de delito o sanción administrativa.

8º.- Que la entidad a la que represento conoce el Código Ético y la Política de Sistema de Gestión de la contratante publicado en su página web, en el que se detallan los valores, los principios y las normas de actuación dirigidas a prevenir o reducir significativamente los riesgos de incumplimientos éticos o de comisión de delitos y facilitar su detección, comprometiéndose a seguir las pautas que el mismo establece, así como a trasladar a su organización, cadena de suministro y actividad diaria los valores y principios que lo vertebran a través de planes de formación, normas de conducta propias, y auditorías y evaluaciones de la cadena de suministro.

9º.- Que el correo electrónico «habilitado» para recibir posibles avisos relacionadas con este contrato es.....

Lo que declaro a los efectos oportunos, comprometiéndome a presentar la justificación acreditativa de tales requisitos en el plazo que sea requerido por la unidad de contratación, en el caso de resultar adjudicatario del contrato referenciado, manifestando que reúno todos estos requisitos en el momento de presentación de la presente declaración responsable y **autorizando expresamente al órgano de contratación a su verificación y aportación directa** a través de la Plataforma de Intermediación de Datos u otros sistemas de obtención de los datos que obren en poder de cualquier Administración.

Firma digital

ANEXO V

SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA, Y TÉCNICA O PROFESIONAL

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

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

SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA (artículo 87 Ley 9/2017, 8 de noviembre)

☒ a)	Volumen anual (importe neto de la cifra de negocios de la cuenta de pérdidas y ganancias) referido al mejor ejercicio dentro de los tres últimos ejercicios contables aprobados y depositados en el Registro Mercantil u oficial que corresponda. Criterios de selección: Volumen igual o superior a una vez y media el valor medio anual estimado del contrato (valor medio anual estimado 1.326.000,00 €). Se acreditará mediante: Copia del documento de Pérdidas y Ganancias adjunto a una Declaración responsable del licitador en la que se indique fecha de aprobación de las Cuentas Anuales así como de su depósito en el Registro Mercantil u oficial que corresponda.
☒ b)	Patrimonio neto y ratios entre activo y pasivo del Balance de las últimas Cuentas de Pérdidas y Ganancias cerradas y depositadas en el Registro Mercantil u oficial que corresponda. Criterios de selección: Patrimonio neto $\geq$ al valor medio anual estimado del contrato Activo Corriente – Pasivo Corriente $\geq$ 1.000.000 € Activo Corriente / Pasivo Corriente $\geq$ 1 Se acreditará mediante: Aportación de las últimas Cuentas Anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil u oficial que corresponda. Los empresarios individuales no inscritos en el Registro Mercantil acreditarán su volumen anual de negocios mediante sus libros de inventarios y cuentas anuales legalizadas por el Registro Mercantil.

SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL (artículo 90 Ley 9/2017, 8 de noviembre)

☒ a)	Relación de los principales servicios de contact center de su propiedad dedicados 100% a la atención de clientes en el sector "utilities", realizados en el curso de, como máximo, los 3 últimos años, en la que se indique el importe, la fecha y el destinatario, público o privado de los mismos. Criterios de selección: El importe anual acumulado en el año de mayor ejecución deberá ser igual o mayor al 70% del valor medio anual estimado del contrato (928.200,00 €). Se acreditará mediante: Relación expedida por el licitador a la que se acompañará certificados de buena ejecución expedidos por los destinatarios de los servicios.
☒ b)	Capacidades Tecnológicas: Con el fin de garantizar la adecuada prestación de los servicios el licitador deberá acreditar experiencia y capacidad operativa en el uso de soluciones tecnológicas orientadas a la gestión multicanal y automatizada de comunicaciones con usuarios. En concreto, se exigirá solvencia en relación con las siguientes funcionalidades: • Plataforma multicanal de seguimiento del usuario que permita el gobierno y trazabilidad del dato en los distintos puntos de interacción. • Plataforma omnicanal de comunicación con el usuario que integre canales digitales y telefónicos para la atención, gestión y seguimiento de interacciones. • Sistema de emisión automática de comunicaciones dirigidas a listas de distribución, para

	la difusión de información relativa al servicio. • Herramientas para el desarrollo de workflows automatizados de comunicación con el usuario, adaptados a cada tipo de gestión y flujo operativo. • Sistema de Speech Analytics o tecnología equivalente, capaz de analizar interacciones en tiempo real o diferido para la mejora del servicio. • Aplicación de verificación de correo electrónico, que permita validar la existencia y calidad de las direcciones utilizadas en las comunicaciones. • Chat comercial o chatbot, con capacidad de atención automatizada o asistida, para la gestión de consultas y comunicaciones digitales. • Sistema de marcación predictiva automática, con capacidad de detección y exclusión de contactos no útiles (errores, bajas y listados "don't call"). Se acreditará mediante: Presentación de certificados de buena ejecución de experiencias previas en servicios de naturaleza similar, documentación técnica de las soluciones disponibles, o cualquier otro medio que demuestre su adecuada utilización efectiva.
--	---

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

3.- Acreditación del cumplimiento de normas de gestión medioambiental y de calidad, el licitador deberá aportar los certificados siguientes (art. 48 RDLSE):

Estar acreditado en el sistema de gestión de riesgos según **UNE-ISO 31001** emitido por entidad acreditada con alcance relativo al objeto del presente contrato, o en su defecto, descripción detallada de los procesos y sistema de gestión de riesgos que tenga establecidos para dicho alcance, siempre que demuestre que dichas medidas son equivalentes a la norma exigida.

4.- Se exige la siguiente habilitación empresarial o profesional:

Certificado de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en su nivel medio, o en su defecto, cuestionario de autoevaluación de la Guía CCN-STIC-808 de verificación del cumplimiento del ENS debidamente cumplimentado, junto con la aportación de las evidencias correspondientes. Dicho cuestionario y evidencias serán evaluadas por el CISO del Grupo Global Omnium tras la aportación de la documentación acreditativa por el licitador propuesto como adjudicatario a fin de determinar el cumplimiento del ENS nivel medio, para lo que se podrá requerir ampliación de la documentación aportada.

ANEXO VI

A) ADSCRIPCIÓN OBLIGATORIA DE MEDIOS AL CONTRATO

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

☒ Compromiso de adscripción de medios personales:

- . El servicio contará siempre con al menos tres agentes que dominen el idioma inglés.

☒ Compromiso de adscripción de medios materiales:

- . El local en el que se desarrolle el servicio deberá ser adecuado por capacidad e infraestructuras para alojar al personal y prestar el servicio en condiciones adecuadas.
- . Póliza de seguro de Responsabilidad Civil que cubra las responsabilidades que frente a terceros o frente a la propia contratante pueda incurrir por importe de 300.000 € por siniestro.

Para participar en esta licitación será suficiente la aportación, en el Sobre 1, de escrito de compromiso de adscripción de dichos medios personales y materiales debidamente firmado.

Posteriormente, sólo el licitador seleccionado deberá aportar como requisito previo para ser adjudicatario, la documentación acreditativa.

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

B) CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

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

- a) Realizar el tratamiento de datos personales exclusivamente para la finalidad indicada en el apartado P del Cuadro-resumen.
- b) Comprobación de pagos a subcontratistas, conforme artículo 217.1 LCSP:
 - a. El órgano de contratación podrá comprobar el estricto cumplimiento de los pagos a los subcontratistas y suministradores. En tal caso, la contratista adjudicataria remitirá, cuando así se le solicite, relación detallada de aquellas subcontratistas o suministradoras que participen en el contrato cuando se perfeccione su participación, junto con aquellas condiciones de subcontratación o suministro de cada una de ellas que guarden una relación directa con el plazo de pago. Asimismo, deberán aportar a solicitud del ente contratante justificante de cumplimiento de los pagos a aquellas una vez terminada la prestación dentro de los plazos de pago legalmente establecidos en el artículo 216 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.

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

ANEXO VII

PRESTACIONES QUE NO ADMITEN SUBCONTRATACIÓN

El adjudicatario NO podrá subcontratar la ejecución de las siguientes partes del contrato:

El contratista podrá concertar con terceros sólo la realización de prestaciones accesorias, nunca la actividad principal, ahora bien, si tales prestaciones accesorias están relacionadas con el tratamiento de datos la subcontratación deberá estar previamente autorizada por la contratante.

ANEXO VIII

MODELO DE OFERTA ECONÓMICA

D/Dª.....
con DNI nº.....

☐ En nombre propio

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

Enterado de las condiciones y requisitos que se exigen para la adjudicación del contrato de SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN CONTACT CENTER PARA EL GRUPO GLOBAL OMNIUM se compromete a tomar a su cargo la ejecución del contrato, con estricta sujeción a los expresados requisitos y condiciones, por:

1.- Precio:

Importe máximo	Porcentaje de baja	Importe ofertado sin IVA	Importe ofertado con IVA
1.105.000,00 €			

2- Eficiencia Operativa en la atención de llamadas (TMO COMERCIAL):

TMO Máximo	TMO Ofertado
240 Segundos	

(Fecha y firma del proponente)

ANEXO IX

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN SUJETOS A EVALUACIÓN PREVIA

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN		PONDERACIÓN MÁXIMA
1 -	CRITERIO: Organización del trabajo. Descripción de cómo se quieren abordar los servicios a prestar y cómo se van a alcanzar los niveles de calidad exigidos para cada uno de los servicios en el Pliego de Prescripciones Técnicas. DOCUMENTACIÓN: Memoria. Capítulo I. Organización del trabajo.	4 puntos
2 -	CRITERIO: Medios humanos - Descripción de la organización del personal asignado al servicio, con inclusión del porcentaje de dedicación y nº de agentes, puestos, horarios, y turnos, (con el detalle que se considere oportuno anual, mensual, semanal) necesario para cumplir los niveles de calidad y servicios indicados en el pliego de prescripciones técnicas. - Descripción detallada del proceso de cambio de empresa y de las condiciones finales de los empleados actualmente adscritos al servicio. - Descripción detallada del proceso a seguir para adecuar la plantilla actual a las necesidades de plantilla calculadas y planteadas. - Descripción detallada del sistema de formación continua y fidelización/motivación del personal adscrito al servicio. - Descripción detallada del procedimiento de selección y de formación inicial para futuras nuevas incorporaciones. DOCUMENTACIÓN: Memoria. Capítulo II. Organización del personal	5 puntos
3 -	CRITERIO: Medios materiales y tecnológicos. A) <u>Local: A valorar con un máximo de 3 puntos</u> - Descripción detallada del local en lo referente a ubicación, comunicaciones, tamaño, distribución, condiciones, equipamiento y de los puestos de atención y supervisión. B) <u>Solución tecnológica: A valorar con un máximo de 9 puntos</u> - Descripción de la solución tecnológica propuesta que como mínimo contendrá: - Centralita (marca y modelo) - Diagrama de conexiones de voz y datos - Propuesta de integración de la centralita del Grupo Global Omnium y la del proveedor. - Protocolo de grabación y conservación de llamadas - Solución al paso de llamadas actuando como Operadora (10% de las llamadas recibidas en el Call Center) - Soluciones para implantar extensiones en centros de trabajo de	12 puntos

	nuestra red de datos - Explicación detallada de sus infraestructuras: comunicaciones entre sus centros de trabajo, baterías y SAIs. - Potencial valor añadido que aportan con su centralita: integración CTI, IVR/VRU, voz sobre IP,... - Mapa de enrutamiento de llamadas - o Sistema de atención multicanal - o Sistema Speech Analytics (voz y texto) - o Sistema de atención telefónica en oficinas - o Sistema de configuración y lanzamiento de llamadas con sistemas de marcación predictiva automática con la capacidad de detectar y evitar contactos no útiles (erróneos, bajas, o listados de contactos <i>dont call</i>) - o Dashboard de usuario. DOCUMENTACIÓN: Memoria. Capítulo III. A) Local y B) Solución tecnológica.	
4 -	CRITERIO: Modelo de arranque, seguimiento y mejora del servicio - Descripción detallada del proceso de arranque e implementación del servicio. - Descripción detallada del proceso de seguimiento y mejora continua del servicio (procedimientos, herramientas, indicadores, ...) - Descripción detallada de la interfase propuesta Contratante – Contratista en lo referente a la operativa y seguimiento del servicio que incluirá, informes, herramientas utilizadas, indicadores del proceso y del servicio con sus niveles de calidad aceptable, ... - Descripción detallada del proceso de medición y mejora de la calidad del servicio prestado percibida por el usuario final (clientes y abonados) DOCUMENTACIÓN: Memoria. Capítulo IV. Modelo de arranque, seguimiento y mejora del servicio.	9 puntos
	TOTAL	30

ANEXO X

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN AUTOMÁTICOS

CRITERIOS DE VALORACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE FÓRMULAS		PUNTUACIÓN
Criterio 1: Precio DOCUMENTO: Modelo de Oferta	Se define las siguientes variables de cálculo: Pi: Puntuación de la oferta i POi: Precio Oferta i POME: Precio de la Oferta más económica admitida PL: Presupuesto Licitación La puntuación se calculará según la siguiente fórmula: - Se adjudicará 50 puntos a la oferta más económica que no incurra en temeridad, o que, incurriendo en temeridad, ésta haya sido aceptada. - Se adjudicará 0 puntos a las ofertas que no ofrezcan ninguna baja sobre el presupuesto base de licitación. - Al resto de ofertas se les asignará la siguiente puntuación: $Pi = 50 \cdot (1 - (POi - POME) / (PL - POME))$	50 puntos
Criterio 2: Eficiencia Operativa en la atención de llamadas (TMO COMERCIAL) DOCUMENTO: Modelo de Oferta	Se define las siguientes variables de cálculo: Pi: Puntuación de la oferta i Omin: Oferta con menor valor TMO Vmax : Valor máximo (240 segundos) Oi: Oferta licitador La puntuación se calculará según la siguiente fórmula: - El licitador que oferte un valor TMO inferior a 210 segundos quedará excluido por no considerarse real. - El licitador que ofrezca el menor TMO, sin ser inferior a 210 segundos, obtendrá la puntuación máxima (10 puntos). - Se adjudicará 0 puntos a las ofertas que ofrezcan 240 segundos de TMO. - Al resto de ofertas se les asignará la siguiente puntuación: $Pi = 20 \times (Vmax - Oi / Vmax - Omin)$	20 puntos
TOTAL		70 PUNTOS

SE CONSIDERARÁN COMO ANORMALES O DESPROPORCIONADAS, las ofertas:

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

ANEXO XI

MODIFICACIONES CONTRACTUALES PREVISTAS

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

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

1. Incremento del servicio por puntas de morosidad, contrataciones o reclamaciones:

La carga de trabajo vinculada a la gestión de morosidad y reclamaciones, así como campañas es intrínsecamente variable y dependiente de ciclos económicos externos. Esta cláusula permite ajustar el dimensionamiento del servicio a dichas necesidades que pueden ser puntuales o mantenerse durante más de un año, sin alterar su naturaleza.

2. Incorporación de nuevas tecnologías para la mejora de la prestación

La duración total del contrato incluidas prórrogas hace previsible la aparición de avances tecnológicos o herramientas digitales que optimicen la eficiencia del servicio. Esta modificación prevista, habilita la implementación de mejoras técnicas que no eran posibles en el momento de la licitación y que pueden determinar modificaciones en herramientas o protocolos de actuación que afecten al importe del contrato.

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

ANEXO XII

ASPECTOS NEGOCIABLES

- Solución tecnológica (apartado B del criterio de adjudicación 3 sometido a juicio de valor): Dado que las soluciones tecnológicas en este sector no están estandarizadas y evolucionan rápidamente, la contratante no puede definir con precisión técnica absoluta cuál es la herramienta más eficaz sin entablar un diálogo con los licitadores. La negociación permitirá ajustar las capacidades de la plataforma a las necesidades específicas de los flujos de tráfico de esta entidad.
- El precio: Se justifica la negociación del precio de forma conjunta con la tecnología puesta a disposición debido a la interdependencia de ambos factores. Un mayor nivel de automatización tecnológica puede reducir la necesidad de efectivos humanos (coste operativo), mientras que una tecnología más básica podría requerir más personal. Solo mediante un proceso de negociación se puede alcanzar la mejor relación calidad-precio, evitando que la contratante pague por tecnología infrautilizada o por un exceso de horas hombre que podrían ser optimizadas tecnológicamente.

ANEXO XIII

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA EN RELACIÓN CON EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

NORMATIVA DE APLICACIÓN:

El contratista deberá tener presente en su actividad diaria la legislación vigente sobre datos personales, en particular el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (en adelante RGPD), y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante LOPDGDD).

FINALIDAD:

La ejecución del contrato requiere el tratamiento de datos personales por el contratista para la finalidad que se especifica en el apartado P del Cuadro-resumen.

La finalidad que motiva el tratamiento de datos es única y exclusivamente para la prestación de los servicios que se especifican en el apartado P del Cuadro resumen, sin que se puedan utilizar para una finalidad diferente a la indicada. Queda terminantemente prohibida la aplicación o utilización de los datos de carácter personal objeto del tratamiento para finalidades diferentes a las contratadas.

OBLIGACIÓN ESENCIAL:

El contratista asume que las obligaciones correspondientes a la protección de datos personales tienen el carácter de esencial a efectos del régimen de resolución del contrato.

ROL DEL CONTRATISTA:

El contratista será un subencargado de tratamiento de datos personales por cuenta de la entidad contratante por lo que no podrá tomar decisiones sobre la finalidad y uso de los datos personales

En caso de ser adjudicatario, el contratista se obliga a suscribir el correspondiente contrato de encargo de tratamiento de datos con la entidad contratante, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 del Reglamento 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de datos de las personas físicas en cuanto al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.

CONFIDENCIALIDAD:

El personal que actúa bajo las directrices del contratista tiene el deber de guardar confidencialidad y secreto profesional sobre la información de carácter personal objeto de tratamiento. Esta obligación es exigible al personal incluso después de haber cesado su relación con la contratista.

Las personas pertenecientes a la entidad contratista que desempeñen tareas de tratamiento de datos personales deberán haber firmado un acuerdo de confidencialidad de la información.

Es obligación del contratista comunicar y exigir a su personal el cumplimiento del deber de confidencialidad o secreto profesional. Además, el contratista tiene que garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales del personal que participe en la prestación del servicio contratado.

UBICACIÓN DE LOS SERVIDORES. DECLARACIÓN:

Los servidores donde almacene la información deberán estar ubicados en la Unión Europea. Si además, se tratasen datos de categorías especiales según lo especificado en el Artículo 9 del RGPD, y el Artículo 9 de la LOPD-GDD, los servidores deberán estar en España. Esta obligación se extiende

tambié, para los casos de subcontratación de almacenamiento y servidores. El contratista deberá presentar, con carácter previo a la formalización del contrato, una declaración donde ponga de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos. El contratista deberá comunicar cualquier cambio que se produzca a lo largo de la vida del contrato, de la información facilitada en la declaración realizada con carácter previo a la formalización del contrato.

SUBCONTRATACIÓN:

Si para la correcta prestación del servicio o por avances tecnológicos fuera necesaria la subcontratación de prestaciones accesorias que conlleven acceso a datos de tratamiento personal, dicha subcontratación deberá ser previamente autorizada por escrito por la contratante.

MEDIDAS DE SEGURIDAD:

El contratista tiene la obligación de establecer las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo existente, que tiene que incluir, entre otras:

- a) La seudonimización y el cifrado de datos personales
- b) La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
- c) La capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de manera rápida, en caso de incidente físico o técnico
- d) Un proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.
- e) En todo caso, las medidas de seguridad que tiene que adoptar el contratista deben de ser conformes a las que exigen en la administración pública, en virtud del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad,

Las medidas de seguridad implantadas son aplicables a los ficheros, equipos, sistemas, programas y personas que intervengan en el tratamiento de los datos.

EJERCICIOS DE DERECHOS:

Si el contratista recibe una petición de ejercicio de derechos, tiene que trasladarle dicho ejercicio de derechos a la encargada del tratamiento para que se la pueda trasladar al Responsable del tratamiento.

Dicha comunicación debe realizarse inmediatamente a la dirección de correo electrónico dpo@globalomnium.com

BRECHAS DE SEGURIDAD:

El subcontratista tiene que colaborar en el supuesto de tener que notificar violaciones de datos a las autoridades de protección de datos y si corresponde, la comunicación a las personas interesadas.

La comunicación de las violaciones de seguridad que se tenga constancia sobre datos personales a su cargo se tiene que hacer sin más dilación indebida y, en cualquier caso, antes del plazo máximo de 24 horas, a través de un medio de comunicación seguro, junto con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.

Si se dispone, se tiene que facilitar, como mínimo, la información siguiente:

- a) Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales incluidos, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de personas afectadas y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.
- b) El nombre y los datos de contacto del delegado o delegada de protección de datos o de otro punto de contacto donde pueda obtenerse más información.

- c) Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.
- d) Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de seguridad de los datos personales, incluyendo, si hace falta las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

Si no es posible facilitar la información simultáneamente, la información se tiene que facilitar de manera gradual sin más dilación indebida.

DELEGADO DE PROTECCIÓN DE DATOS:

Dado que se tratan datos por cuenta de una entidad perteneciente al sector público, el contratista deberá designar un Delegado de Protección de Datos, comunicando sus datos de contacto a la entidad contratante.

SUPERVISIÓN:

La entidad contratante podrá realizar sobre el contratista las inspecciones o auditorías que considere oportuno para verificar el adecuado cumplimiento de las obligaciones en materia de tratamiento de datos personales.

DERECHO DE DEVOLUCIÓN Y NO CONSERVACIÓN:

El contratista tiene que devolver todos los datos personales cuando finalice la prestación de los servicios de tratamiento y suprimir, si las hay, las copias existentes salvo que se requiera la conservación de los datos personales en virtud de una disposición legal.

Los datos que no se puedan devolver se tienen que destruir adoptando las medidas de seguridad pertinentes y evitando el acceso, recuperación o restauración por parte de terceras personas.

RESPONSABILIDAD:

En el supuesto de que el contratista destine los datos a una finalidad diferente de las señaladas, las comunique o las utilice de forma que se incumpla las estipulaciones se considera a todos los efectos, Responsable del tratamiento, y tiene que responder de las infracciones en las que incurra personalmente ante las autoridades competentes.

El contratista responderá de las sanciones administrativas que la AEPD o cualquier otra autoridad competente pueda imponer derivadas de su actuación, sin perjuicio de las responsabilidades civiles o penales que pudieran corresponderle.

La contratante repercutirá al contratista los costes correspondientes a las sanciones o indemnizaciones que se deriven del tratamiento negligente de datos de carácter personal.

El contratista se obliga a mantener indemne al contratante de tales gastos o cualquier otra consecuencia negativa que se pueda originar por esta causa.

ANEXO XIV

INFORMACIÓN SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS

Se informa a la entidad licitadora, sus representantes y empleados cuyos datos se hayan incluido en la oferta, de que la sociedad licitante tratará sus datos de carácter personal de acuerdo con las siguientes condiciones:

- Nombre del tratamiento: Expedientes de contratación
- Responsable del tratamiento: La sociedad que convoca la licitación.
- Finalidad: Licitación y adjudicación relacionada con los expedientes de contratación.
- Base jurídica: Artículo 6.1.b) del Reglamento General de protección de datos: el tratamiento es necesario para la ejecución de un contrato en el que el interesado (adjudicatario) es parte.
- Período de conservación: Los datos se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir con la finalidad para la cual se recabaron y para determinar las posibles responsabilidades que se pudieran derivar de esta finalidad y del tratamiento de los datos. Será aplicable lo dispuesto en la normativa de archivos y documentación.
- Categorías de datos personales:
 - Nombre y apellidos, DNI/NIF/Documento identificativo, dirección, firma.
 - Datos de detalle de empleo: puesto de trabajo y cualificación del personal y, en su caso, documentos de cotización.
- Categorías de interesados:
 - Solicitantes.
 - Representantes legales.
 - Empleados de las entidades licitantes.
- Categoría de destinatarios externos:
 - Publicación del contrato en el perfil del contratante.
 - (En su caso) Remisión del contrato al Tribunal de Cuentas.
 - Auditores de cumplimiento de la legalidad.
 - Órganos de la Administración con fines de control del cumplimiento de la legislación.
- Medidas de seguridad: Las medidas de seguridad implantadas se corresponden con las previstas en el Anexo II (Medidas de seguridad) del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el cual se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.
- Ejercicio de derechos: Las personas interesadas en este tratamiento tienen derecho a solicitar el acceso a sus datos personales, la rectificación o supresión de estas, la limitación de su tratamiento o a oponerse, así como a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas mediante escrito, previa identificación, dirigido al órgano de contratación.
- Reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos: Si las personas interesadas entienden que se han visto perjudicadas por el tratamiento o en el ejercicio de sus derechos, pueden presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos.

ANEXO XV

ENTIDADES CONTRATANTES

Entidad	PBL (Duración Inicial 1 año)	Modif. Prevista Inicial (20%)	Prórrogas (Total 4 anualidades)	Modif. Prevista Prórrogas (20%)	VALOR ESTIMADO TOTAL (VEC)
Empresa General Valenciana del Agua, S.A.	94.367,00 €	18.873,40 €	377.468,00 €	75.493,60 €	566.202,00 €
Aigües de Sagunt, S.A	37.017,50 €	7.403,50 €	148.070,00 €	29.614,00 €	222.105,00 €
Empresa Municipal de Serveis Públics, S.L.	14.033,50 €	2.806,70 €	56.134,00 €	11.226,80 €	84.201,00 €
Empresa Mixta d'Aigües d'Altafulla, S.A	3.425,50 €	685,10 €	13.702,00 €	2.740,40 €	20.553,00 €
GRUPO GLOBAL OMNIUM	956.156,50 €	191.231,30 €	3.824.626,00 €	764.925,20 €	5.736.939,00 €
TOTAL	1.105.000,00 €	221.000,00 €	4.420.000,00 €	884.000,00 €	6.630.000,00 €