



22TRCT090

ÍNDICE DE DOCUMENTOS DEL EXPEDIENTE RELATIVO A LA PROPUESTA DE AUTORIZACIÓN DE CELEBRACIÓN DEL CONTRATO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA MULTICANAL EN PLATAFORMA TELEFONICA 2023-2025, ASÍ COMO LA AUTORIZACIÓN DEL GASTO QUE COMPORTA.

	DOCUMENTO	N. Páginas
1	Propuesta de Acuerdo al Consejo de Gobierno	1
2	Informe de fiscalización de la Intervención General	3
3	Informe del Servicio Jurídico de Secretaría General	4
4	Doc. Cont. Tramitación anticipada	3
5	Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares	89

El expediente arriba referido consta de este índice y los documentos que en él se relacionan y se adjuntan, de lo que doy fe a efectos de garantizar su autenticidad e integridad a la fecha de la firma.

(En Murcia, documento fechado y firmado electrónicamente al margen)

EL ASESOR DE APOYO JURIDICO

Alejandro Cases García



PROPUESTA AL CONSEJO DE GOBIERNO

Visto el expediente tramitado por esta Consejería, por procedimiento ABIERTO con varios criterios de adjudicación, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 116, 145 y 156 a 158 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, **mediante tramitación anticipada de gasto**, para la contratación del **“SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA MULTICANAL EN PLATAFORMA TELEFÓNICA 2023-2025”**, CPV: 79500000-9 “Servicio de ayuda en funciones de oficina”, con un presupuesto base de licitación de DOS MILLONES TRESCIENTOS SESENTA Y OCHO MIL CUATROCIENTOS ONCE EUROS CON OCHENTA Y CUATRO CÉNTIMOS (**2.368.411,84€**), de los cuales **1.957.365,16 €** corresponden al presupuesto neto y **411.046,68 €** al IVA (21%), que se financiará con cargo a la partida presupuestaria 20.04.00.121D.227.09, proyecto: 48781 “Atención al ciudadano mediante teléfono 012 y plataforma multicanal”, de acuerdo con el siguiente desglose por anualidades:

Año	Importe	IVA 21%	TOTAL
2023	815.568,82 €	171.269,45 €	986.838,27 €
2024	978.682,58 €	205.523,34 €	1.184.205,92 €
2025	163.113,76 €	34.253,89 €	197.367,65 €
Total	1.957.365,16 €	411.046,68 €	2.368.411,84 €

En virtud de lo establecido en el Texto Refundido de la Ley de Hacienda de la Región de Murcia, aprobado por Decreto Legislativo 1/1999, de 2 de diciembre, y en el artículo 22.29 de la Ley 6/2004, de 28 de diciembre, del Estatuto del Presidente y del Consejo de Gobierno de la Región de Murcia, en relación con el artículo 37 de la Ley 1/2022, de 24 de enero, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio 2022, **PROPONGO AL CONSEJO DE GOBIERNO** la adopción del siguiente

ACUERDO

Autorizar la contratación por procedimiento ABIERTO con varios criterios de adjudicación, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 116, 145 y 156 a 158 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, **mediante tramitación anticipada de gasto**, para la contratación del **“SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA MULTICANAL EN PLATAFORMA TELEFÓNICA 2023-2025”**, CPV: 79500000-9 “Servicio de ayuda en funciones de oficina” así como el gasto que comporta que asciende a DOS MILLONES TRESCIENTOS SESENTA Y OCHO MIL CUATROCIENTOS ONCE EUROS CON OCHENTA Y CUATRO CÉNTIMOS (**2.368.411,84€**), de los cuales **1.957.365,16 €** corresponden al presupuesto neto y **411.046,68 €** al IVA (21%), que se financiará con cargo a la partida presupuestaria 20.04.00.121D.227.09, proyecto: 48781 “Atención al ciudadano mediante teléfono 012 y plataforma multicanal”, de acuerdo con el siguiente desglose:

Anualidad 2023	986.838,27
Anualidad 2024	1.184.205,92
Anualidad 2025	197.367,65
TOTAL	2.368.411,84

LA CONSEJERA DE MUJER, IGUALDAD, LGTBI, FAMILIAS, POLÍTICA SOCIAL Y TRANSPARENCIA

Isabel Franco Sánchez

(Documento fechado y firmado electrónicamente al margen)



DOCUMENTO DE FISCALIZACION ORDINARIA

INTERVENCIÓN GENERAL:

Nº INFORME FISCALIZACIÓN: 2022/65340 - 01

Código:	0000
Tipo expediente:	SIN CODIFICAR
Clase expediente:	SIN CODIFICAR
Subclase expediente:	SIN CODIFICAR
Fase expediente:	SIN CODIFICAR

Centro Gestor	Aplicación presupuestaria	Proyecto de Gasto	Anualidad	Importe
200400	G/121D/22709	48781 ATENC.CIUDAD.MEDIA NTE TELEF.012 Y P.MULT	2022	0,00
200400	G/121D/22709	48781 ATENC.CIUDAD.MEDIA NTE TELEF.012 Y P.MULT	2023	986.838,27
200400	G/121D/22709	48781 ATENC.CIUDAD.MEDIA NTE TELEF.012 Y P.MULT	2024	1.184.205,92
200400	G/121D/22709	48781 ATENC.CIUDAD.MEDIA NTE TELEF.012 Y P.MULT	2025	197.367,65

IMPORTE TOTAL (EUROS) 2.368.411,84

Fecha de entrada:	24.10.2022	Nº Expedientes:	0001
Clave Materia:	9999	SIN CODIFICAR	
Forma de adjudicación:			
Descripción:			
Cont. Atención Ciudadano Plat Multicanal			

INFORME FISCAL

INTERVENIDO Y CONFORME	EXPEDIENTES SIN REPAROS	APARTADOS REPARADOS	EXPEDIENTES CON REPAROS
SI	0001		0000

Firmado electrónicamente en la fecha indicada al margen



Intervención General

Ha tenido entrada en esta Intervención General, para su fiscalización previa, expediente remitido por la Secretaría General de la Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias, Política Social y Transparencia relativo a la contratación del **“SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA MULTICANAL EN PLATAFORMA TELEFÓNICA 2023-2025”**, con un presupuesto base de licitación de **2.368.411,84 euros**, integrado por 1.957.365,16 euros de importe neto y 411.046,68 euros en concepto de IVA, por lo que el gasto total a autorizar asciende a **2.368.411,84 euros**, a ejecutar con cargo a la partida presupuestaria 20.04.00.121D.227.09, proyecto nº 48781 con el siguiente desglose por anualidades:

Año	Importe	IVA 21%	TOTAL
2023	815.568,82 €	171.269,45 €	986.838,27 €
2024	978.682,58 €	205.523,34 €	1.184.205,92 €
2025	163.113,76 €	34.253,89 €	197.367,65 €
TOTAL	1.957.365,16 €	411.046,68 €	2.368.411,84 €

Visto el expediente y efectuado el análisis del mismo, se emite el siguiente informe:

PRIMERO.- Consta en el expediente la documentación exigida por La Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE (en adelante LCSP), tramitándose todo ello de conformidad con lo previsto por el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, aprobado por Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre (RGCAP), y por el Real Decreto 817/2009, de 8 de mayo, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 30/2007.

SEGUNDO.- Se tramita por procedimiento abierto, de acuerdo con lo dispuesto por los artículos 156 a 158 de la LCSP, utilizándose varios criterios para la adjudicación del contrato con arreglo al artículo 145 del indicado texto legal.

TERCERO. - El plazo de ejecución de la presente contratación es de dos años estando previstos la iniciación de los trabajos el 1 de febrero de 2023, o a partir del tercer mes siguiente al de la formalización del contrato, si esta no se produce antes del 1 de noviembre de 2022. Se prevé la posibilidad de ser prorrogado hasta completar cinco años de servicio.

CUARTO.- En el apartado J) del Anexo del pliego de cláusulas administrativas particulares se establecen los criterios de solvencia económica, financiera y técnica o profesional, previéndose la posibilidad de acreditar la misma mediante la



Intervención General

clasificación en el Grupo U, Subgrupo 8, Categoría 4. Igualmente, está previsto la subcontratación en general salvo la atención directa al ciudadano, que es considerada una tarea crítica de conformidad con el apartado e) del artículo 215 de la LCSP. De acuerdo con lo dispuesto en el apartado S) del pliego, no procede la cesión de los derechos y obligaciones dimanantes del contrato.

QUINTO.- Se tramita como expediente de gasto anticipado según lo dispuesto en la Regla 7 de la Orden de 15 de diciembre de 1997 de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se aprueba la instrucción de contabilidad de gastos de tramitación anticipada. Se incorpora el documento contable preliminar "A" de tramitación anticipada con número de referencia 65340, por el que se acredita la existencia de crédito adecuado y suficiente para sufragar el gasto que origine la presente contratación, correspondientes a la partida de gasto, 20.04.00.121D.227.09, proyecto de gasto 48781.

Igualmente se comprueba la existencia del anexo previsto por la Resolución de la Dirección General de Presupuestos y Finanzas, de 19 de octubre de 2006, modificada por Resolución de 13 de enero de 2011, de la Dirección General de Presupuestos, por la que se concretan las funciones a desarrollar por dicho centro directivo en los expedientes de gasto de tramitación anticipada a que se refieren las Reglas 7 y 8 de la citada Orden de la Consejería de Economía y Hacienda.

SEXTO.- Corresponde al Consejo de Gobierno autorizar la celebración de la contratación, en virtud de lo dispuesto por el apartado 29, del artículo 22 de la Ley 6/2004, de 28 de diciembre, del Estatuto del Presidente y del Consejo de Gobierno de la Región de Murcia, así como la autorización del gasto, por exceder este de 1.200.000 euros, tal y como prevé el artículo 37.1 de la Ley 1/2022, de 24 de enero, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio 2022.

Por tanto, con base en las anteriores consideraciones se fiscaliza de conformidad el expediente de referencia así como el gasto propuesto.

Murcia, (firmado electrónicamente)

EL INTERVENTOR GENERAL,

Fdo.: David Rodríguez Vicente.

ILMA. SRA. SECRETARIA GENERAL

Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias, Política Social y Transparencia.



22TRCT090

ASUNTO: INFORME JURÍDICO – PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS DEL CONTRATO DE SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA MULTICANAL EN PLATAFORMA TELEFONICA 2023-2025 (EXP. Nº 18007/2022)

En relación con el asunto arriba referenciado, y de conformidad con el artículo 122.7 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (en adelante LCSP), se emite el siguiente INFORME:

ANTECEDENTE DE HECHO

Se ha solicitado informe jurídico sobre el pliego de cláusulas administrativas particulares (en adelante, PCAP) del “*Contrato del servicio de atención a la ciudadanía multicanal en plataforma telefónica 2023-2025*”.

Junto al PCAP se ha remitido también la siguiente documentación: Memoria Justificativa, Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante, PPT), Propuesta de inicio de la Dirección General y Orden de inicio del expediente de contratación.

CONSIDERACIONES

PRIMERA. NATURALEZA Y CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO, RÉGIMEN JURÍDICO Y DOCUMENTOS DE CARÁCTER CONTRACTUAL.

El contrato que se analiza está sometido a la LCSP, dado su carácter oneroso y la condición de parte que ostenta la Administración General de la CARM en el mismo (artículos 2.1 y 3 de la LCSP).

Atendiendo al objeto, nos encontramos ante un contrato de servicio de tracto sucesivo (artículos 25 y 17 y disposición adicional trigésima tercera de la LCSP).

Atendiendo al valor estimado, el contrato está sujeto a regulación armonizada y es susceptible de recurso especial, artículos 22 y 44 de la LCSP.

De acuerdo con la calificación del contrato, su preparación, adjudicación, efectos y extinción se regirán por las siguientes normas:

- La LCSP.



- El RD nº 817/2009, de 8 de mayo, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público (en adelante, RLCSP), en cuanto no se oponga a lo estipulado en la LCSP.
- El RD nº 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas (en adelante, RGCAP), en cuanto no se oponga a lo dispuesto en la LCSP.
- La Orden HAC/1272/2019, de 16 de diciembre, por la que se publican los límites de los distintos tipos de contratos a efectos de la contratación del sector público a partir del 1 de enero de 2020 (en adelante, Orden HAC/1272/2019, de 16 de diciembre)
- Supletoriamente se aplicarán las restantes normas de derecho administrativo y, en su defecto, las normas de derecho privado.

Tendrán carácter contractual los siguientes documentos: el PCAP, el PPT, los documentos que conformen la oferta presentada por el licitador que resulte adjudicatario y el documento de formalización del contrato.

SEGUNDA. ÓRGANO DE CONTRATACIÓN.

El órgano de contratación es la Consejera de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias, Política Social y Transparencia, en virtud de lo dispuesto en los artículos 16.2.m) y 35.1 de la Ley 7/2004, de 28 de diciembre, de Organización y Régimen Jurídico de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, y en atención a las competencias que se le atribuyen a la referida Consejería, Decreto del Presidente n.º 11/2022, de 12 de mayo, de Reorganización de la Administración Regional, en materia de atención al ciudadano.

TERCERA. TRAMITACIÓN DEL EXPEDIENTE.

La tramitación del expediente es ordinaria y está sujeta a lo dispuesto en los artículos 116 y 117 de la LCSP.

El expediente se ha iniciado por el órgano de contratación motivando la necesidad del contrato en los términos previstos en el artículo 28 de la LCSP.

Conforme al artículo 116.4 de la LCSP ha quedado justificado en el expediente: la elección del procedimiento de licitación; los criterios de solvencia técnica o profesional y económica y financiera y de adjudicación; las condiciones especiales de ejecución; el valor estimado del contrato, con indicación de todos los conceptos que lo integran; la necesidad de la Administración a la que se pretende dar satisfacción y su relación con el objeto del contrato y la no división en lotes del objeto del contrato.



Asimismo, en la memoria justificativa se especifica que se ha de aprobar un presupuesto máximo, de conformidad con la disposición adicional trigésima tercera de la LCSP, se recogen los supuestos de modificación, las penalidades por incumplimientos y se señalan las obligaciones que se estiman esenciales a efectos de la resolución contractual.

Conforme a lo requerido en los artículos 116 y 119 de la LCSP consta en el expediente el PPT y el informe de la D.G. de Presupuestos sobre gastos de tramitación anticipada, así como documento de reserva de crédito. Asimismo, será necesario incorporar al mismo la fiscalización previa de la Intervención Delegada, de acuerdo con el artículo 93.1.a) del Decreto Legislativo 1/1999, de 2 de diciembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Hacienda de la Región de Murcia, y el artículo 9.1. b) del Decreto 161/1999, de 30 de diciembre, por el que se desarrolla el régimen de control interno ejercido por la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Dado el carácter plurianual del gasto que genera el expediente de contratación, la gestión presupuestaria de éste ha de llevarse a cabo de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 37 del Decreto Legislativo 1/1999, de 2 de diciembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Hacienda de la Región de Murcia.

CUARTA. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN.

El procedimiento de licitación es el abierto, con una pluralidad de criterios de adjudicación, basados en la mejor relación calidad-precio (artículos 131.2 y 145 de LCSP).

QUINTA. CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO (ANEXO I).

Examinado el Anexo I, se informa que su contenido es conforme y respetuoso con lo estipulado por la legislación vigente, pues recoge todos los datos que debe contener, observando la debida coherencia entre ellos, claridad en su formulación y adecuación con las exigencias legales.

En virtud de lo expuesto se informa favorablemente el PCAP del *Contrato del servicio de atención a la ciudadanía multicanal en plataforma telefónica 2023-2025*. **EXP. Nº 18007/2022.**

V.º B.º

LA VICESECRETARIA

EL ASESOR DE APOYO JURÍDICO

Margarita López-Briones Pérez-Pedrero

Alejandro Cases García



Región de Murcia
Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI,
Familias, Política Social y Transparencia

Secretaría General



24/10/2022 09:47:27

24/10/2022 09:45:12 | LOPEZ BRIONES PEREZ PEDRO, MARGARITA

CASES GARCIA, ALEJANDRO



Región de Murcia
Consejería de Economía, Hacienda
y Administración Digital
Secretaría Autonómica de Hacienda

Dirección General de Presupuestos y Fondos Europeos

ANEXO

EL SERVICIO DE GESTIÓN DEL PRESUPUESTO DE GASTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PRESUPUESTOS Y FONDOS EUROPEOS

INFORMA :

Que en relación con la tramitación anticipada del expediente de gasto, referencia contable nº 065036, con fecha 14.10.2022 se ha efectuado la comprobación de los límites de compromisos de gasto de carácter plurianual establecidos en el artículo 37 del Texto Refundido de la Ley de Hacienda de la Región de Murcia, de conformidad con lo dispuesto en la disposición adicional tercera "Tramitación anticipada de expedientes de gasto" de la Ley 1/2022, de 24 de enero, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio 2022, así como de los extremos previstos en el párrafo b), apartado 2 de la Regla 7, de la Orden de la Consejería de Economía y Hacienda, de 15 de Diciembre de 1997, por la que se aprueba la instrucción de contabilidad de gastos de tramitación anticipada, verificándose de conformidad el cumplimiento de lo dispuesto en las citadas normas, por lo que se deja reflejo de ello en el sistema de información.

Para que así conste y a efectos, en su caso, de lo dispuesto en las Reglas 7 y 8 de la Orden de la Consejería de Economía y Hacienda, de 15 de diciembre de 1997, se emite el presente documento.

Obtenido el presente documento,
Con fecha: 17.10.2022

A petición de: VICTOR MANUEL NAVARRO BUENDIA



CARM C.A.R.M.

R	TRAMITACIÓN ANTICIPADA	RESERVA DEL GASTO
----------	-----------------------------------	-------------------

Presupuesto: 2022

Página: 1 de 1

ción vicio tro de Gasto grama concepto do	20 2004 200400 121D 22709	C. TRANSPARENCIA SEGURIDAD Y EMERGENCIAS D.G. DE REGENERACIÓN Y MODERNIZACION ADM C.N.S. D.G.DE REGENERC Y MODERNIZ ADMTVA ATENCION AL CIUDADANO OTROS
----------------------------------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

enta P.G.C.P.	
---------------	--

yecto de Gasto tro de Coste V	48781 79500000	ATENC.CIUDAD.MEDIANTE TELEF.012 Y P.MULT SERVICIOS DE AYUDA EN LAS FUNCIONES DE O
-------------------------------------	-------------------	--------------------------------------------------------------------------------------

. Administrativo 18007/2022	Reg. de Contratos	Reg. de Facturas	Certf. Inventario
--------------------------------	-------------------	------------------	-------------------

licación gasto	Cont. Atención Ciudadano Plat Multicanal OTROS
----------------	---------------------------------------------------

ceptor ionario enta Bancaria	
------------------------------------	--

sto elegible	
--------------	--

orte Original or. Complementario orte Total	*****0,00*EUR CERO EURO *****0,00*EUR CERO EURO *****0,00* EUR CERO EURO
---------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------

VALIDADO TECNICO/A CONSULTOR/A VICTOR MANUEL NAVARRO BUENDIA	CONTABILIZADO TECNICO/A CONSULTOR/A VICTOR MANUEL NAVARRO BUENDIA
-------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------

F. Preliminar	14.10.2022	F. Impresión	17.10.2022	F.Contabilización	17.10.2022	F.Factura	00.00.0000
---------------	------------	--------------	------------	-------------------	------------	-----------	------------



A N E X O DE PLURIANUALES/TRAMITACIÓN ANTICIPADA

Nº Referencia:

carácter: N.I.F.:
nombre:

Anualidades Futuras:				
Centro Gestor	P.Presupuesto	Anualidad	Importe	Moneda
200400	G/121D/22709	2023	986.838,27	EUR
200400	G/121D/22709	2024	1.184.205,92	EUR
200400	G/121D/22709	2025	197.367,65	EUR
	****TOTAL:		2.368.411,84	EUR



**PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA MULTICANAL EN PLATAFORMA TELEFÓNICA 2023-2025”**

EXPEDIENTE NÚMERO 18007/2022

ANEXOS AL PRESENTE PLIEGO

Los siguientes Anexos forman parte inseparable del presente Pliego:

- Anexo I.-** Cuadro de características del contrato.
- Anexo II.-** Declaración responsable artículo 140 LCSP-DEUC. (Sobre nº 1)
- Anexo III.-** Modelo de declaración responsable complementaria al DEUC. (Sobre nº 1)
- Anexo IV.-** Modelo de compromiso de formalización de UTE. (Sobre nº 1)
- Anexo V.-** Modelo de compromiso de adscripción de medios a la ejecución del contrato. (Sobre nº 1)
- Anexo VI.-** Declaración relativa a datos confidenciales (Sobre nº 1).
- Anexo VII.-** Modelo de declaración responsable relativa a hallarse al corriente del cumplimiento de la obligación de contar con un dos por ciento de trabajadores con discapacidad o adoptar las medidas alternativas correspondientes y al cumplimiento de las obligaciones establecidas en la normativa vigente en materia laboral, social y de igualdad efectiva entre mujeres y hombres. (Sobre nº 1)
- Anexo VIII.-** Modelo de oferta relativa a los criterios de adjudicación dependientes de un juicio de valor (Sobre nº 2).
- Anexo IX.-** Modelo de oferta económica (Sobre nº 2 o 3)
- Anexo X.-** Precios unitarios
- Anexo XI.-** Modelo de oferta relativa a los restantes criterios susceptibles de valoración mediante la aplicación de fórmulas (Sobre nº 2 o 3)
- Anexo XII.-** Certificación de no estar incurso en incompatibilidad para contratar (a presentar por el propuesto como adjudicatario).
- Anexo XIII.-** Declaración responsable obligatoria de respetar la normativa vigente en materia de protección de datos (a presentar por el propuesto como adjudicatario cuando el contrato conlleve cesión de datos al contratista).
- Anexo XIV.-** Acuerdo de encargado del tratamiento (Anexo al contrato que se firme con el adjudicatario).
- Anexo XV.-** Código de Conducta en la contratación pública de la Región de Murcia
- Anexo XVI.-** Información sobre subrogación de trabajadores



1. OBJETO, NATURALEZA Y RÉGIMEN JURÍDICO	7
1.2. Objeto	7
1.2. Naturaleza	7
1.3. Régimen jurídico	7
2. APLICACIÓN PRESUPUESTARIA, VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y REVISIÓN DE PRECIOS	7
2.1. Aplicación presupuestaria	7
2.2. Financiación de distinta procedencia	7
2.3. Expedientes de tramitación anticipada	8
2.4. Sistema de determinación del precio	8
2.5. Presupuesto base de licitación	8
2.6. Valor estimado del contrato	8
2.7. Revisión de precios	8
3. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN	9
3.1. Procedimiento	9
3.2. Aptitud para contratar	9
3.3. Integración de la solvencia con medios externos	9
3.4. Unión temporal de empresas	9
3.5. Proposiciones de los interesados	10
3.6. Documentación a presentar	10
3.6.1. Sobre nº1.....	11
3.6.2. Sobre nº 2. Criterios de adjudicación cuya evaluación depende de un juicio de valor (documentación técnica).	13
3.7.3. Sobre nº 3. Proposición económica y criterios de adjudicación evaluables de forma automática.	13
3.7. Empleo de medios electrónicos en notificaciones y comunicaciones derivadas del procedimiento.....	14
4. FORMA, PLAZO Y LUGAR DE PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES.....	15
4.1. Forma de presentación de las proposiciones.....	15
4.2. Anuncio de licitación y plazo de presentación de proposiciones.	15
4.3. Lugar de presentación	15
4.3.1. Licitación electrónica.....	15
4.3.2. Licitación manual	17
4.3.3. Licitación electrónica parcial	17
5. MESA DE CONTRATACIÓN.....	17
6. CLÁUSULAS ESPECIALES DE LICITACIÓN.	18
6.1. Garantía provisional.	18
6.2. Documentos y datos de los licitadores de carácter confidencial.	18
6.3. Subsanabilidad de documentos.	18



6.4. Información a los licitadores.....	19
6.5. Especialidades en la documentación que han de presentar los empresarios extranjeros.....	19
6.6. Comprobación de la veracidad de las declaraciones responsables.....	20
7. EXAMEN DE LAS PROPOSICIONES Y PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN.....	20
7.1. Valoración de las ofertas.....	20
7.2. Apertura del sobre nº 1: Documentación administrativa.....	20
7.3. Apertura del sobre nº 2: Oferta referida a los aspectos cuya evaluación dependa de un juicio de valor.....	21
7.4. Apertura del sobre nº 3: Oferta económica y, en su caso, demás documentación relativa a criterios de adjudicación evaluables mediante fórmula.....	21
7.5. Ofertas anormalmente bajas.....	21
7.6. Propuesta de adjudicación.....	22
7.7. Empate en las ofertas.....	22
7.8. Documentación a requerir al propuesto como adjudicatario.....	22
7.8.1. Constitución de la garantía definitiva que, en su caso, sea procedente.....	22
7.8.2. Documentos que acrediten la personalidad del empresario y su ámbito de actividad.....	23
7.8.3. Documentos que acrediten, en su caso, la representación.....	23
7.8.4. Solvencia económica y financiera, y técnica o profesional.....	24
7.8.5. Cumplimiento de normas de garantía de la calidad y de gestión medioambiental.....	24
7.8.6. Habilitación empresarial o profesional para la realización de la prestación objeto de contrato.....	24
7.8.7. Certificados acreditativos de encontrarse al corriente en sus obligaciones tributarias y de Seguridad Social.....	25
7.8.8. Impuesto de actividades económicas.....	25
7.8.9. Adscripción de medios.....	25
7.8.10. Subcontratación.....	25
7.8.11. Declaración responsable de sometimiento a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos. (Anexo XIII).....	26
7.9. Calificación de la documentación.....	26
8. ADJUDICACIÓN Y NOTIFICACIÓN.....	26
8.1. Adjudicación.....	26
8.2. Renuncia a la celebración del contrato y desistimiento del procedimiento de adjudicación por la administración.....	27
8.3. Notificación.....	27
9. SUCESIÓN EN EL PROCEDIMIENTO.....	27
10. FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO.....	27
10.1. Formalización.....	27
10.2. Supuesto de no formalización.....	28
10.3. Anuncio de formalización.....	28



11. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO	28
11.1. Obligaciones generales	28
11.2. Obligaciones específicas.	30
11.3. Obligaciones organizativas y respecto del personal de la empresa.	30
11.4. Obligaciones especiales en materia de protección de datos.	31
11.5. Obligaciones de información en materia de subrogación en contratos de trabajo.	31
11.6. Obligaciones en materia de transparencia.	32
11.7. Obligaciones relativas a la reutilización de la información (datos abiertos).	32
11.8. Obligaciones en materia de lucha contra la corrupción y prevención de los conflictos de intereses.	32
12. EJECUCIÓN DEL CONTRATO	32
12.1. Condiciones de ejecución.	32
12.2. Valoración de la prestación	33
12.3. Derechos de propiedad intelectual o industrial	33
12.4. Programa de trabajo.	33
12.5. Condiciones especiales de ejecución del contrato de carácter social, ético, medioambiental o de otro orden.	34
12.6. Cumplimiento defectuoso, incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución, incumplimiento de plazos y penalidades	34
12.7. Unidad encargada del seguimiento y ejecución ordinaria del contrato	34
12.8. Responsable del contrato	34
12.9. Plazo de duración y prórrogas	35
12.10. Evaluación de riesgos profesionales.	36
13. ABONOS AL CONTRATISTA	36
13.1. Pago del precio.	36
13.2. Procedimiento para hacer efectivas las deudas de las AA PP	37
13.3. Transmisión de los derechos de cobro	37
14. REVISIÓN DE PRECIOS	37
15. CESIÓN DEL CONTRATO.....	38
16. SUBCONTRATACIÓN.....	38
17. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO	39
17.1. Potestad de modificación	39
17.2. Modificaciones previstas en el pliego de cláusulas administrativas particulares.....	39
17.3. Modificaciones no previstas en el pliego de cláusulas administrativas particulares: prestaciones adicionales, circunstancias imprevisibles y modificaciones no sustanciales.	39
17.4. Especialidades procedimentales	40
18. SUSPENSIÓN DE LOS TRABAJOS O DEL SERVICIO.....	40
19. RECEPCIÓN Y LIQUIDACIÓN.....	40



19.1. Recepción y liquidación	40
19.2. Plazo de garantía.....	41
20. RÉGIMEN DE CONFIDENCIALIDAD	41
21. RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE DATOS	41
22. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS.....	41
23. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO	42
24. PRERROGATIVAS DE LA ADMINISTRACIÓN Y RÉGIMEN DE RECURSOS	42
24.1. Prerrogativas de la Administración	42
24.2. Jurisdicción competente.....	43
24.3. Régimen de recursos.....	43
ANEXO I. CUADRO DE CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO.....	44
A.- DESIGNACIÓN DEL CONTRATO. SERVICIO DE “ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA MULTICANAL EN PLATAFORMA TELEFÓNICA 2023-2025”	44
B.- OBJETO Y JUSTIFICACIÓN DEL CONTRATO	44
C.- PRESUPUESTO, VALOR ESTIMADO Y DETERMINACIÓN DEL PRECIO	45
D.- CRÉDITO	48
E.- REVISIÓN DE PRECIOS.....	48
F.- PLAZO DE DURACIÓN DEL CONTRATO. PLAZO Y LUGAR DE ENTREGA.	48
G.- PLAZO DE GARANTÍA.....	49
H.- GARANTÍAS	49
I.- PAGO	49
J.- CONDICIONES DE APTITUD	49
K.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN	52
L.- CRITERIOS PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS OFERTAS ANORMALMENTE BAJAS.....	55
M.- INFORMACIÓN SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL DE LOS LICITADORES	55
N.- FORMA, LUGAR Y PLAZO DE PRESENTACIÓN DE LAS PROPOSICIONES.....	56
Ñ.- PRESENTACIÓN DE PROGRAMA DE TRABAJO	56
O.- OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATO.....	56
P.- CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO.....	58
Q.- ENTREGA Y RECEPCIÓN	58
R.- SUBCONTRATACIÓN	58
S.- CESIÓN DEL CONTRATO	59
T.- MODIFICACIONES DEL CONTRATO	59
U.- PENALIDADES	60
V.- ÓRGANO ADMINISTRATIVO CON COMPETENCIA EN CONTABILIDAD PÚBLICA.....	62
W.- ÓRGANO DE CONTRATACIÓN	62
X.- UNIDAD ENCARGADA DEL SEGUIMIENTO	62



Y.- PERFIL DEL CONTRATANTE	62
Z.- CÓDIGO DIR3 QUE DEBE FIGURAR EN LOS CAMPOS OBLIGATORIOS DE LAS FACTURAS ELECTRÓNICAS	62
ANEXO II	64
ANEXO III	65
ANEXO IV	67
ANEXO V	69
ANEXO VI	70
ANEXO VII	71
ANEXO VIII	72
ANEXO IX	73
ANEXO X	74
ANEXO XI	75
ANEXO XII	77
ANEXO XIII	78
ANEXO XIV	79
ANEXO XV	84
ANEXO XVI	86



PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA MULTICANAL EN PLATAFORMA TELEFÓNICA 2023-2025”

1. OBJETO, NATURALEZA Y RÉGIMEN JURÍDICO

1.2. Objeto

El objeto del contrato al que se refiere el presente pliego es el que se describe en el **apartado B del Anexo I** conforme a las características que figuran en el pliego de prescripciones técnicas particulares.

La prestación se ajustará a las condiciones que figuran en este pliego y en el de prescripciones técnicas particulares, que tienen carácter contractual. En caso de discrepancia entre este pliego de cláusulas administrativas particulares y el pliego de prescripciones técnicas particulares prevalecerá el primero de ellos.

LOTES. Si así se señala en el **apartado B) del Anexo I** existirá la posibilidad de licitar por lotes. Las limitaciones en la adjudicación de los mismos se indicarán en su caso en dicho **apartado B)** conforme a los criterios allí indicados. Todas las referencias efectuadas en el presente pliego al contrato o adjudicatario se entenderán hechas a cada lote en los que se divida el objeto del contrato en su caso.

1.2. Naturaleza

El presente contrato se califica como de servicios, al amparo de lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por el que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE (en adelante LCSP), y, como tal, tiene carácter administrativo de acuerdo con el artículo 25 de la citada norma.

1.3. Régimen jurídico

El contrato se regirá en cuanto a su preparación, adjudicación, efectos, modificación y extinción por la LCSP y disposiciones de desarrollo dictadas en materia de contratos en la medida en lo que no se opongan a ella, así como por cualquier otra norma de desarrollo que se apruebe; supletoriamente se aplicarán las restantes normas de derecho administrativo y, en su defecto, las normas de derecho privado.

2. APLICACIÓN PRESUPUESTARIA, VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y REVISIÓN DE PRECIOS

2.1. Aplicación presupuestaria

Las obligaciones económicas que se deriven de la ejecución del contrato se imputarán a la partida presupuestaria que figura en el **apartado D del Anexo I** del presente pliego.

Las anualidades definitivas se ajustarán al importe de la oferta seleccionada.

2.2. Financiación de distinta procedencia

Cuando en la financiación haya aportaciones de distinta procedencia se estará a lo dispuesto en el artículo 116.5 de la LCSP.

Si el contrato se financia con fondos europeos, deberá someterse a las disposiciones del Tratado de la Unión Europea y a los actos fijados en virtud del mismo y ser coherente con la actividades, políticas y prioridades comunitarias en pro de un desarrollo sostenible y mejora del medio ambiente, debiendo promover el crecimiento, la competitividad, el empleo y la inclusión social, así como la igualdad entre hombres y mujeres, de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento (CE) 1303/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de diciembre, por el que se establecen disposiciones comunes relativas al Fondo Europeo de Desarrollo Regional, al Fondo Social Europeo, al Fondo de Cohesión, al Fondo Europeo



Agrícola de Desarrollo Rural y a Fondo Europeo Marítimo y de la Pesca, y se deroga el Reglamento (CE) 1083/2006, del Consejo.

2.3. Expedientes de tramitación anticipada

En el supuesto de que se trate de un expediente de tramitación anticipada, en el expediente constará la existencia de crédito mediante certificado de la Dirección General de Presupuestos y Fondos Europeos, y emitido en cumplimiento de lo previsto en la regla 7 de la Orden de la Consejería de Hacienda y Administración Pública de 15 de diciembre de 1997, por la que se aprueba la Instrucción de contabilidad de gastos de tramitación anticipada, y la Orden de la citada Consejería de 26/06/2001 por la que se modifica la anterior y demás normativa aplicable.

Igualmente será de aplicación lo previsto en la Disposición Adicional Tercera de la Ley 1/2022, de 24 de enero, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para 2020.

El expediente podrá ultimarse incluso con la adjudicación y formalización del correspondiente contrato, aun cuando su ejecución, ya se realice en una o varias anualidades, deba iniciarse en el ejercicio siguiente, quedando la adjudicación de este contrato sometida a la condición suspensiva de existencia de crédito adecuado y suficiente para financiar las obligaciones derivadas del mismo en el ejercicio correspondiente, de conformidad con el artículo 117 de la LCSP.

Cuando se trate de este supuesto, en la partida presupuestaria consignada en el **apartado D del Anexo I** figurará como primera o única anualidad la del ejercicio siguiente al del inicio de expediente de contratación.

2.4. Sistema de determinación del precio

El sistema para la determinación del precio del contrato será el que se establezca en el **apartado C del Anexo I**, siendo su importe máximo a efectos de licitación, el que figura en ese apartado.

Conforme al artículo 102.6 de la LCSP el contrato podrá incluir cláusulas de variación de precios en función del cumplimiento o incumplimiento de determinados objetivos de plazos o de rendimiento. Para que sea aplicable esta posibilidad deberá haberse establecido la misma así como los supuestos en que será aplicable en el **apartado C del Anexo I**.

2.5. Presupuesto base de licitación

Es el indicado en el **apartado C del Anexo I**, y se corresponde con el límite máximo de gasto que en virtud del contrato puede comprometer el órgano de contratación, incluido el Impuesto sobre el Valor Añadido, salvo disposición en contrario.

2.6. Valor estimado del contrato

El valor estimado del contrato y su método de cálculo vienen indicados en el **apartado C del Anexo I**.

2.7. Revisión de precios

El precio del contrato podrá ser objeto de revisión, siempre y cuando se recoja esta posibilidad y condiciones de la misma en el **apartado E del Anexo I**, de conformidad con lo regulado en el artículo 103 LCSP.



3. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN

3.1. Procedimiento

El presente contrato se adjudicará por el procedimiento abierto utilizando varios criterios de adjudicación en base a la mejor relación calidad-precio, de conformidad con lo previsto en los artículos 145, 146 y 156, 157 y 158 de la LCSP, por los correspondientes del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas (RGLCAP) y los demás artículos de la LCSP que le sean de aplicación. Para la valoración de las proposiciones se aplicarán los criterios que vienen señalados en el **apartado K del Anexo I**.

3.2. Aptitud para contratar

Podrán presentar proposiciones las personas naturales o jurídicas, españolas o extranjeras que tengan plena capacidad de obrar y acrediten su solvencia económica, financiera y técnica o profesional, y que no estén incurso en ninguna de las prohibiciones para contratar especificadas en el artículo 71 de la LCSP.

Los requisitos mínimos de solvencia que debe reunir el empresario para concurrir a esta licitación y la documentación requerida para acreditar los mismos se especifican en el **apartado J del Anexo I**.

En el caso de que así se indique en el citado **apartado J**, los contratistas deberán contar, asimismo, con la habilitación empresarial o profesional que, en su caso, sea exigible para la realización de las prestaciones que constituyan el objeto del contrato.

Las personas jurídicas sólo podrán ser adjudicatarias de contratos cuyas prestaciones estén comprendidas dentro de los fines, objeto y ámbito de actividad, que a tenor de sus estatutos o reglas fundacionales les sean propias.

Cuando el licitador sea empresario extranjero de Estado miembro de la Unión Europea o signatario del Espacio Económico Europeo la capacidad para contratar se determinará de conformidad con el artículo 67 de la LCSP. Cuando el licitador sea empresa no comunitaria de Estado no encuadrado en los dos grupos antes referidos deberá justificar su capacidad según lo establecido en el artículo 68 de la LCSP.

3.3. Integración de la solvencia con medios externos

Para acreditar la solvencia necesaria para celebrar este contrato, el empresario podrá basarse en la solvencia y medios de otras entidades, independientemente de la naturaleza jurídica de los vínculos que tenga con ellas, siempre que demuestre que durante toda la duración de la ejecución del contrato dispondrá efectivamente de esa solvencia y medios, y la entidad a la que recurra no esté incurso en una prohibición de contratar, todo ello de conformidad con el artículo 75 de la LCSP.

3.4. Unión temporal de empresas

Podrán presentar proposiciones las uniones de empresarios que se constituyan temporalmente al efecto de conformidad con el artículo 69 de la LCSP.

Cada uno de los empresarios que componen la agrupación, deberá acreditar su capacidad de obrar y la solvencia económica, financiera y técnica o profesional, y que no están incurso en ninguna de las prohibiciones para contratar especificadas en el artículo 71 de la LCSP, con la presentación de la documentación a que hacen referencia las cláusulas siguientes, debiendo indicar en documento privado los nombres y circunstancias de los empresarios que la suscriban, la participación de cada uno de ellos y la persona o entidad que, durante la vigencia del contrato ha de ostentar la plena representación de todos ellos frente a la Administración y que asumen el compromiso de constituirse en Unión Temporal de



Empresas, según dispone el artículo 69.3 de la LCSP. El citado documento deberá estar firmado por los representantes de cada una de las empresas componentes de la Unión (**Anexo IV**).

A los efectos de valorar y apreciar la concurrencia del requisito de clasificación, respecto de los empresarios que concurren UTE, se atenderá, en la forma que reglamentariamente se determine, a las características acumuladas de cada uno de ellos, expresadas en sus respectivas clasificaciones.

Los empresarios que estén interesados en formar las uniones temporales de empresas, podrán darse de alta en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público que especificará esta circunstancia. Si ya estuvieran inscritos en el mismo, únicamente deberán comunicarle a éste su interés en el sentido indicado.

La duración de las uniones temporales de empresarios deberá ser coincidente con la del contrato hasta la extinción.

Si durante la tramitación de un procedimiento y antes de la formalización del contrato se produjese la modificación de la composición de la unión temporal de empresas, esta quedará excluida del procedimiento. No tendrá la consideración de modificación de la composición la alteración de la participación de las empresas siempre que se mantenga la misma clasificación. Quedará excluida también del procedimiento de adjudicación del contrato la unión temporal de empresas cuando alguna o algunas de las empresas que la integren quedasen incursas en prohibición de contratar.

3.5. Proposiciones de los interesados

La presentación de proposiciones supone por parte del licitador la aceptación incondicionada del contenido de la totalidad de las cláusulas de este pliego, sin salvedad o reserva alguna, así como la autorización a la Mesa y al órgano de contratación para consultar los datos recogidos en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público, o en el registro equivalente de esta Comunidad Autónoma, o en las listas oficiales de operadores económicos de un estado miembro de la Unión Europea.

Cada licitador no podrá presentar más que una sola proposición. Tampoco podrá suscribir ninguna propuesta en agrupación temporal con otras, si lo ha hecho individualmente, o figurar en más de una unión temporal. La infracción de estas normas dará lugar a la no admisión de todas las propuestas por él suscritas.

3.6. Documentación a presentar

Las ofertas se presentarán en **dos sobres electrónicos cuando en el apartado K del Anexo I solo se prevean criterios de adjudicación evaluables mediante fórmulas**. En caso de que en el citado apartado se prevean también **criterios evaluables mediante juicios de valor la oferta se presentará en tres sobres electrónicos**.

La documentación correspondiente a los criterios evaluables mediante juicios de valor, en caso de que existan, irá contenida en el sobre nº 2. La documentación correspondiente los criterios evaluables mediante fórmulas automáticas irá contenida en el sobre nº 3.

Se advierte a los licitadores que cualquier inclusión de documentación relativa al sobre nº 3 en los sobres nº1 o nº2 supondrá la exclusión del licitador.

En el caso de división en lotes, se presentarán tantos sobres nº 2 y nº 3 como lotes a los que liciten o puedan licitar, de acuerdo con lo establecido en el **apartado B del Anexo I**.



La preparación de los sobres se realizará en la forma exigida por la “Herramienta de preparación de ofertas” de la Plataforma de Contratación del Sector Público, aplicación específicamente diseñada para el envío de la documentación relativa a ofertas, agrupada en los sobres electrónicos definidos por el presente pliego, asegurándose mediante dicha Herramienta la integridad, autenticidad, no repudio y confidencialidad de las proposiciones. Los licitadores deberán firmar mediante firma electrónica reconocida, válidamente emitida por un Prestador de Servicios de Certificación y que garantice la identidad e integridad del documento, los documentos y los sobres electrónicos en los que sea necesaria la firma. Una vez presentada una oferta se generará un recibo electrónico que garantizará la fecha y hora de presentación y el contenido de la oferta. Asimismo, el proceso de envío realizará el cifrado de los sobres, que permite garantizar la confidencialidad del contenido y asegura la custodia e inaccesibilidad de toda la documentación enviada por el licitador hasta el momento de su apertura.

Cuando se trate de una proposición presentada por empresarios que vayan a constituirse en UTE, en el sobre deberán indicar el nombre y NIF del representante de cada empresa y la dirección de correo electrónico y número de teléfono móvil de cada una de ellas para efectuar las comunicaciones y el aviso de notificaciones durante el procedimiento de licitación.

Toda la documentación a presentar por los licitadores habrá de ser copia que tenga carácter de auténtica conforme a la legislación vigente en la materia o copia simple o fotocopia, excepto el documento acreditativo de la garantía provisional, en su caso, que habrá de ser el original.

Excepcionalmente, cuando la relevancia del documento lo exija o existan dudas derivadas de la calidad de la copia, la Administración podrá solicitar el cotejo de las copias aportadas, para lo que podrá requerir la exhibición del documento o de la información original.

Los licitadores se responsabilizan de la veracidad de los documentos que presenten, estando sujetos a las consecuencias que la normativa prevé para el caso de que no quede acreditada la veracidad del documento.

Todo ello sin perjuicio del derecho que, en el supuesto de licitación no electrónica, asiste al licitador de presentar documentación original si así lo prefiere.

Los documentos deben presentarse en castellano. La documentación redactada en otra lengua deberá acompañarse de la correspondiente traducción oficial.

- Sobre nº 1: Documentación administrativa.
- Sobre nº 2: Oferta referida a los criterios cuya cuantificación dependa de un juicio de valor.
- Sobre nº3: Oferta económica y, en caso de que los hubiera, oferta relativa al resto de criterios susceptibles de valoración mediante la aplicación de fórmulas.

3.6.1. Sobre nº1

El citado sobre contendrá la siguiente documentación:

a) Conforme al artículo 140.1 de la LCSP, los licitadores deberán presentar una declaración responsable según modelo del **Anexo II** (DEUC), cumplimentada siguiendo sus instrucciones, firmada por el representante legal de la empresa y, en caso de UTE, una declaración por cada una de las empresas que la compongan, relativa, entre otros, a los siguientes extremos:

- i. Que la sociedad está válidamente constituida y que conforme a su objeto social puede presentarse a la licitación.
- ii. Ostentar la representación de la sociedad que presenta la oferta, salvo que el licitador sea una persona física.



iii. Contar con la adecuada solvencia económica, financiera y técnica o, en su caso, la clasificación correspondiente.

iv. Contar con las autorizaciones necesarias para ejercer la actividad.

v. No estar incurso en prohibición de contratar por alguna de las causas enumeradas en el artículo 71.1 de la LCSP.

vi. Declaración de que no forma parte de los órganos de gobierno o administración de las mismas, persona alguna a las que se hace referencia la Ley 5/1994, de 1 de agosto, del Estatuto Regional de la Actividad Política.

vii. Declaración de que son válidos y están vigentes los datos que constan en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas, relativos a la empresa licitadora.

viii. Y se pronunciará sobre la existencia del compromiso a que se refiere el artículo 75.2 de la LCSP, relativo a la integración de la solvencia con medios externos.

b) Declaración responsable complementaria según modelo del **Anexo III**, que es complementaria de la efectuada en el DEUC, firmada por el representante legal de la empresa y, en caso de UTE una declaración por cada una de las empresas que la compongan, relativa a los siguientes extremos:

i. Manifestación sobre no autorización u oposición a que la Administración obtenga, de forma electrónica o por otros medios, los certificados de estar al corriente en sus obligaciones tributarias con la AEAT, con Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, con la Seguridad Social y de alta en el Impuesto de Actividades Económicas.

ii. Declaración relativa a las empresas que pertenecen al mismo grupo empresarial, entendiéndose por tales las que se encuentren en alguno de los supuestos del artículo 42.1 del Código de Comercio, señalando en caso afirmativo las denominaciones sociales de las empresas de dicho grupo que concurren a esta licitación, siéndoles de aplicación a dichas empresas lo establecido en el artículo 86.1 y 86.2 RGLCAP; igualmente, declaración de si la licitadora es, o no, una PYME.

iii. Datos para que la Administración pueda realizar las notificaciones mediante dirección electrónica habilitada;

iv. Dirección de correo electrónico donde el órgano de contratación pueda efectuar comunicaciones electrónicas;

v. En el supuesto de que la empresa fuese extranjera, la declaración responsable también incluirá el sometimiento al fuero español;

c) Igualmente, cuando una empresa recurra a la capacidad de otras entidades, se deberá adjuntar el DEUC, así como la declaración complementaria conforme al modelo del **Anexo III**, de éstas, de forma separada y por cada una de las entidades de que se trate.

d) En su caso, compromiso de adscribir a la ejecución del contrato los medios especificados en el **apartado J del Anexo I**, según modelo contenido en el **Anexo V** del presente pliego firmado por el representante legal de la empresa y, en caso de UTE, por el de cada una de las empresas que la compongan.

e) En el supuesto en que el apartado H del Anexo I se exija la constitución de garantía provisional, se aportará el documento acreditativo de haberla constituido, en el modo que señala el artículo 106.3 de la LCSP.



f) En el supuesto de que la oferta fuese presentada por una unión temporal de empresarios, deberá acompañar a aquella el compromiso de constitución de la unión según **Anexo IV**.

g) Los licitadores podrán presentar una declaración designando qué documentos administrativos y técnicos y datos presentados son, a su parecer, constitutivos de ser considerados confidenciales. El modelo para dicha declaración se encuentra en el **Anexo VI**.

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

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

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

3.6.2. Sobre nº 2. Criterios de adjudicación cuya evaluación depende de un juicio de valor (documentación técnica).

Contendrá la documentación que deba ser valorada conforme a los criterios cuya ponderación depende de un juicio de valor señalados en el **apartado K del Anexo I**, que, en su caso, se ajustará al modelo del **Anexo VIII** de este pliego, debiendo ir firmada por el representante legal de la empresa y, en caso de UTE, por el de cada una de las empresas que la compongan.

Asimismo, se presentará la documentación que se haya establecido como necesaria en el Anexo XI de este Pliego relativa al cumplimiento de las características técnicas obligatorias del PPT aunque no sea objeto de valoración.

3.7.3. Sobre nº 3. Proposición económica y criterios de adjudicación evaluables de forma automática.

Contendrá la oferta económica según el modelo del **Anexo IX** de este pliego y, en caso de que los hubiera, la restante documentación que deba ser valorada conforme a criterios cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas según el modelo del **Anexo XI**, firmadas por el representante legal de la empresa y, en caso de UTE, por el de cada una de las empresas que la compongan.

En la proposición deberá indicarse, como partida independiente, el importe del Impuesto sobre el Valor Añadido que deba ser repercutido.



Cuando se señale un único criterio de adjudicación, este deberá estar relacionado con los costes, pudiendo ser el precio o un criterio basado en la rentabilidad, como el coste del ciclo de vida calculado de acuerdo con lo indicado en el artículo 148.

En la proposición económica se entenderán incluidos a todos los efectos los demás tributos, tasas y cánones de cualquier índole que sean de aplicación, así como todos los gastos que se originen para la persona adjudicataria, como consecuencia del cumplimiento de las obligaciones contempladas en el presente pliego.

Cada licitador solamente podrá presentar una proposición económica, no siendo admitidas aquéllas cuyo importe sea superior al presupuesto de licitación.

En caso de discordancia entre la cantidad consignada en cifras y la consignada en letra, prevalecerá ésta última.

No se aceptarán aquellas proposiciones que tengan omisiones, errores o tachaduras que impidan conocer claramente todo aquello que la Administración estime fundamental para la oferta.

Asimismo, se presentará la documentación que se haya establecido como necesaria en el Anexo VIII de este Pliego relativa al cumplimiento de las características técnicas obligatorias del PPT aunque no sea objeto de valoración.

Si conforme a lo establecido en el apartado K del Anexo I solo existieran criterios de adjudicación evaluables mediante fórmulas, la numeración de este sobre será la de Sobre nº 2.

3.7. Empleo de medios electrónicos en notificaciones y comunicaciones derivadas del procedimiento

Las notificaciones que deriven del presente procedimiento se realizarán mediante dirección electrónica habilitada (DEH) (<https://notificaciones.060.es/>).

Los plazos a contar desde la notificación se computarán desde la fecha de envío de la misma, siempre que el acto objeto de notificación se haya publicado el mismo día en el perfil de contratante del órgano de contratación. En caso contrario, los plazos se computarán desde la recepción de la notificación por el interesado.

Durante el proceso de licitación y en tanto no exista una propuesta de adjudicación, dado el carácter electrónico de la presente licitación, las comunicaciones de cualquier tipo entre los licitadores y el órgano de contratación se realizarán a través de la Plataforma de Contratación del Sector Público (PLCSP) (www.contrataciondelestado.es).

Las comunicaciones de actos no objeto de notificación, posteriores a la adjudicación se realizarán mediante medios electrónicos, utilizándose a tal efecto la dirección de correo electrónico facilitada por el licitador.

No obstante, podrá utilizarse la comunicación oral para comunicaciones distintas de las relativas a los elementos esenciales de un procedimiento de contratación, siempre que el contenido de la comunicación oral esté suficientemente documentado.



4. FORMA, PLAZO Y LUGAR DE PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES

4.1. Forma de presentación de las proposiciones.

La presentación de proposiciones se realizará exclusivamente de forma electrónica a través de la Plataforma de Contratación del Sector Público (<https://contrataciondeestado.es>), salvo en los supuestos y condiciones establecidos en los apartados 3 y 4 de la Disposición Adicional 15ª de la LCSP. En estos supuestos, la presentación de ofertas y los intercambios de información se hará de la forma establecida en el **Apartado N del Anexo I** del pliego.

Con respecto a los intercambios de información para los que no se utilicen medios electrónicos en los supuestos y condiciones establecidos en la D.A. 15ª.3 de la LCSP, el envío de información se hará en la forma establecida en el **Apartado N del Anexo I** del pliego, y se justificarán los motivos de utilización de medios no electrónicos mediante un informe.

4.2. Anuncio de licitación y plazo de presentación de proposiciones.

El anuncio de licitación se publicará en el perfil de contratante del órgano de contratación y en el caso de contratos sujetos a regulación armonizada, además, en el Diario Oficial de la Unión Europea.

El plazo de presentación de proposiciones será el fijado en el anuncio de licitación del contrato (indicado en el **apartado N del Anexo I**).

4.3. Lugar de presentación

La presentación de ofertas se llevará a cabo utilizando medios electrónicos, salvo en los supuestos a que se refieren los números 3 y 4 de la disposición adicional decimoquinta de la LCSP.

En el **apartado N del Anexo I** se indicará la forma y lugar de presentación.

4.3.1. Licitación electrónica

La presentación será electrónica a través de sobres en formato digital en la Plataforma de Contratación del Sector Público (<https://contrataciondeestado.es>). En el documento pdf titulado “Guía de Servicios de Licitación Electrónica para empresas: Preparación y Presentación de ofertas”, que se pone a disposición de los licitadores en la Plataforma de Contratación en el siguiente enlace: (<https://contrataciondeestado.es/wps/portal/guiasAyuda>) se explica paso a paso cómo mediante la Herramienta de Preparación y Presentación de Ofertas el licitador ha de preparar la documentación y los sobres que componen las ofertas.

Los licitadores prepararán sus ofertas en la forma exigida por la Herramienta de preparación de ofertas de la Plataforma de Contratación del Sector Público, agrupada en los sobres electrónicos definidos por el presente pliego asegurándose mediante dicha Herramienta la integridad, autenticidad, no repudio y confidencialidad de las proposiciones. Una vez presentada una oferta se generará un recibo electrónico que garantizará la fecha y hora de presentación y el contenido de la oferta.

De conformidad con la Disposición adicional decimosexta, apartado 1, letra h), el envío por medios electrónicos de las ofertas podrá hacerse en dos fases, transmitiendo primero la huella electrónica “hash” de la oferta, con cuya recepción se considerará efectuada su presentación a todos los efectos, y después la oferta electrónica propiamente dicha, en un plazo máximo de 24 horas; de no efectuarse esta segunda remisión en el plazo indicado, se considerará que la oferta ha sido retirada. Se entiende por huella electrónica “hash” de la oferta, el conjunto de datos cuyo proceso de generación garantiza que se relacionan de manera inequívoca con el contenido de la oferta propiamente dicha y que permiten detectar posibles alteraciones del contenido de ésta, garantizando su integridad. El documento



presentado posteriormente no podrá tener ninguna modificación respecto al original incluido en la oferta, en caso contrario será excluida.

En referencia a lo indicado en el párrafo anterior, la referida “Guía de Servicios de Licitación Electrónica para empresas: Preparación y Presentación de ofertas” describe las alternativas de envío que se podrán utilizar para realizar la remisión completa de las ofertas.

Especialmente, en PLACSP, la presentación electrónica de ofertas requiere:

- Los operadores económicos estén registrados en PLACSP y deban informar tanto los datos básicos como los adicionales.

- Los licitadores accedan a la PLACSP con su usuario de operador económico registrado y muestren su interés en la licitación correspondiente, es decir, la agreguen a su lista de favoritos, llamada “Mis licitaciones”. Esta acción habilita el acceso del usuario a la Herramienta de Presentación y Preparación de Ofertas de PLACSP.

- Los licitadores adjunten y firme electrónicamente toda aquella documentación y sobres que solicite el órgano de contratación, según las instrucciones contenidas en este pliego, así como en la Herramienta Presentación y Preparación de Ofertas de PLACSP. Los licitadores deberán firmar, mediante firma electrónica reconocida, válidamente emitida por un Prestador de Servicios de Certificación y que garantice la identidad e integridad del documento, los documentos y los sobres electrónicos en los que sea necesaria la firma.

- El cumplimiento de unos mínimos requisitos técnicos relacionados con la máquina virtual JAVA y que se detallan en la “Guía de los Servicios de Licitación Electrónica para Empresas” que PLACSP pone a disposición de los licitadores.

- Si el licitador es una UTE (Unión Temporal de Empresas) es preciso que la persona que está cumplimentando la oferta en la Herramienta de PLACSP indique si la documentación para satisfacer un requisito de participación, o una pluralidad de ellos, se considera aportada a todos los efectos en nombre de la UTE en su conjunto o, por el contrario, se refiere a un miembro concreto. En el primer caso, no será necesario aportar ninguna documentación adicional a nivel de miembros de la UTE. Sin embargo, en el segundo caso, la Herramienta va a solicitar la aportación de documentos a nivel de cada uno de sus miembros. Si esa documentación no se satisface no es posible realizar la firma del sobre del sobre ni, por ello, la presentación de la proposición.

En caso de producirse alguna discrepancia entre los datos incorporados manualmente por el licitador en la Plataforma de Contratación del Sector Público y los que se recojan en cualquier documento anexo, se tendrán en cuenta los datos incorporados manualmente a la Plataforma de Contratación del Sector Público.

Se recomienda a los licitadores la presentación de las ofertas con antelación suficiente a los efectos de la correcta utilización de la Herramienta de Presentación y Preparación de Ofertas de PLACSP y de poder solventar cualquier duda de funcionalidad de la misma.

La dirección de soporte de la Plataforma de Contratación del Sector Público para resolución de cualquier incidencia técnica que pudieran experimentar durante la preparación y envío de sus proposiciones es la siguiente: licitacionE@minhafp.es



4.3.2. Licitación manual

Las proposiciones deberán presentarse en la Oficina de Asistencia en Materia de Registros (OARM) situada en C/ San Cristóbal, 6 - C.P. Murcia (C.P. 30001). Horario de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 o por correo.

Cuando las proposiciones se envíen por correo, deberán remitirse a la dirección del Registro indicada y cumplirán los requisitos señalados en el artículo 80.4 del RGLCAP, debiendo justificarse la fecha y hora de la imposición del envío en la Oficina de Correos y anunciar en el mismo día al órgano de contratación la remisión de la oferta mediante correo electrónico a la siguiente dirección: contratacion.transparencia@carm.es.

Sin la concurrencia de ambos requisitos no será admitida la proposición si es recibida por el órgano de contratación con posterioridad a la fecha de terminación del plazo señalado en el anuncio de licitación. A efectos de justificar que el envío por correo se hace dentro de la fecha y hora señaladas para la admisión de proposiciones, se admitirá como medio de prueba, que en el correo electrónico se haga referencia al número del certificado del envío hecho por correo.

4.3.3. Licitación electrónica parcial

Cuando, conforme a los apartados 3 y 4 de la disposición adicional 15ª de la LCSP unos sobres deban presentarse en forma electrónica y otros en forma manual, se estará a lo señalado en los dos subapartados anteriores para la presentación de cada uno de los sobres.

5. MESA DE CONTRATACIÓN

El órgano de contratación estará asistido por una mesa de contratación, cuya composición se publicará en el perfil de contratante.

La mesa de contratación se constituirá de acuerdo con lo previsto en el artículo 36 de la Ley 7/2004, de 28 de diciembre, de Organización y Régimen Jurídico de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. La Mesa de contratación será el órgano competente para efectuar la valoración de las ofertas y calificar la documentación administrativa, y actuará conforme a lo previsto en el artículo 326 LCSP, desarrollando las funciones que en éste se establece.

Los miembros de la Mesa/Órgano de Contratación y, en su caso, del organismo técnico especializado al que corresponda la evaluación de las ofertas, harán una declaración expresa de ausencia de conflicto de intereses, de conformidad con lo previsto en el artículo 64 de la LCSP y, en caso de financiación con fondos europeos, con el artículo 61 del Reglamento Financiero de la UE (Reglamento 2018/1046 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de julio de 2018 sobre las normas europeas aplicables al presupuesto general de la Unión). La misma declaración expresa de ausencia de conflicto de intereses será exigida a los técnicos que emitan cualquier tipo de informe en el expediente de contratación, declaración que formará parte del expediente.

El resultado de los actos de la Mesa de contratación de calificación, admisión o exclusión de las ofertas se publicará en el perfil de contratante. Se excluirá aquella información que no sea susceptible de publicación de conformidad con la legislación vigente. Todo ello, sin perjuicio de la necesaria comunicación o notificación a través de la Plataforma de Contratación del Sector Público, según proceda, a los licitadores afectados.

El acto de exclusión de un licitador podrá ser notificado a éste en el mismo acto público, si fuera posible por encontrarse algún representante de la empresa presente en dicho acto o, en su defecto, con arreglo a la Disposición adicional decimoquinta de la LCSP, a través de la Dirección electrónica habilitada.



6. CLÁUSULAS ESPECIALES DE LICITACIÓN.

6.1. Garantía provisional.

De conformidad con lo previsto en el artículo 106 LCSP, si excepcionalmente y de forma justificada en el expediente se exige para el presente contrato la constitución de una garantía provisional, su importe será el que figure en el **apartado H** del Anexo I.

6.2. Documentos y datos de los licitadores de carácter confidencial.

Sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación vigente en materia de acceso a la información pública y de las disposiciones contenidas en la LCSP relativas a la publicidad de la adjudicación y a la información que debe darse a los candidatos y a los licitadores, los órganos de contratación no podrán divulgar la información facilitada por los empresarios que estos hayan designado como confidencial en el momento de presentar su oferta. El carácter de confidencial afecta, entre otros, a los secretos técnicos o comerciales, a los aspectos confidenciales de las ofertas y a cualesquiera otras informaciones cuyo contenido pueda ser utilizado para falsear la competencia, ya sea en ese procedimiento de licitación o en otros posteriores.

El deber de confidencialidad del órgano de contratación así como de sus servicios dependientes no podrá extenderse a todo el contenido de la oferta del adjudicatario ni a todo el contenido de los informes y documentación que, en su caso, genere directa o indirectamente el órgano de contratación en el curso del procedimiento de licitación. Únicamente podrá extenderse a documentos que tengan una difusión restringida, y en ningún caso a documentos que sean públicamente accesibles.

En este sentido, los licitadores deberán indicar qué documentos, o parte de los mismos, o datos de los incluidos en las ofertas tienen la consideración de confidenciales (en el **Anexo VI** se indicarán los datos que se consideren confidenciales por el licitador, que deberá presentarse en el Sobre nº 1), sin que resulten admisibles las declaraciones genéricas de confidencialidad de todos los documentos o datos de la oferta.

Además de lo señalado en el párrafo anterior, 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, señalando, además, los motivos que la justifican. No se considerarán confidenciales los documentos que no hayan sido expresamente calificados y justificados como tales por los licitadores.

El deber de confidencialidad tampoco podrá impedir la divulgación pública de partes no confidenciales de los contratos celebrados, tales como, en su caso, la liquidación, los plazos finales de ejecución de la obra, las empresas con las que se ha contratado y subcontratado, y, en todo caso, las partes esenciales de la oferta y las modificaciones posteriores del contrato, respetando en todo caso lo dispuesto en 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 los datos personales y a la libre circulación de estos datos y en lo que no se oponga a éste, la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

6.3. Subsanabilidad de documentos.

La presentación de declaraciones responsables de cumplimiento de requisitos de participación será objeto de subsanación por los licitadores, a requerimiento del Órgano o la Mesa de Contratación, cuando no se hubiera presentado, o no estuviera adecuadamente cumplimentada la presentada.



Igualmente, el propuesto como adjudicatario podrá subsanar la falta o incompleta presentación de los documentos acreditativos del cumplimiento de los requisitos de participación que le sean requeridos con carácter previo a la adjudicación del contrato.

En ambos casos se concederá al licitador un plazo de tres días, a contar desde el siguiente al de recepción del requerimiento de subsanación, de conformidad con el artículo 141.2 de la LCSP.

Si no se subsanase en plazo lo requerido, el Órgano o la Mesa de contratación entenderá que el licitador retira su oferta.

6.4. Información a los licitadores.

Cuando sea preciso solicitar la información adicional o complementaria a que se refiere el artículo 138 LCSP, la Administración contratante deberá facilitarla, al menos, seis días antes de la fecha límite fijada para la recepción de ofertas, siempre que **dicha petición se presente con una antelación mínima de 12 días** antes del transcurso del plazo de presentación de las proposiciones. Dicha solicitud se efectuará a través de la Plataforma de Contratación del Sector Público.

El plazo de contestación se reducirá a 4 días máximo en el caso de que el contrato de servicios esté sujeto a regulación armonizada y el expediente de contratación se haya declarado de tramitación urgente.

En los casos en que lo solicitado sean aclaraciones a lo establecido en los pliegos o resto de documentación y así lo establezca el Anexo I del Pliego de cláusulas administrativas particulares, las respuestas tendrán carácter vinculante y, en este caso, se harán públicas en el perfil de contratante en términos que garanticen la igualdad y concurrencia en el procedimiento de licitación.

6.5. 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:

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

Empresas de **Estados que no sean miembros de la Unión Europea o signatarios del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo**:

- **Informe de la Misión Diplomática Permanente de España en el Estado correspondiente o de la Oficina Consular en cuyo ámbito territorial radique el domicilio de la empresa.** En este informe deberá constar que el licitador, previa acreditación por su parte, figura inscrito en el Registro local correspondiente o, en su defecto, que actúa con habitualidad en el tráfico local en el ámbito de las actividades a las que se extiende el objeto del contrato.

- **Informe de reciprocidad expedido por la correspondiente Oficina Económica y Comercial en el exterior** a que se refiere el artículo 68 LCSP, salvo que se trate de contratos sujetos a regulación armonizadas, en cuyo caso se sustituirá por un informe de la Misión Diplomática Permanente o de la Secretaría General de Comercio Exterior del Ministerio de Economía sobre la condición de Estado signatario del Acuerdo sobre Contratación Pública de la Organización Mundial de Comercio.



6.6. Comprobación de la veracidad de las declaraciones responsables.

El órgano o la Mesa de contratación podrán, en cualquier momento, solicitar la justificación documental del cumplimiento de las condiciones sobre las que los licitadores hubieran declarado responsablemente su cumplimiento.

De conformidad con el artículo 71.1 e) LCSP, podría ser causa de prohibición para contratar con el Sector Público el haber incurrido en falsedad al efectuar la declaración responsable o al facilitar cualesquiera otros datos relativos a la capacidad o solvencia.

7. EXAMEN DE LAS PROPOSICIONES Y PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN

7.1. Valoración de las ofertas.

Para el ejercicio de sus funciones, la Mesa podrá solicitar cuantos informes técnicos considere precisos. Igualmente, podrá solicitar estos informes cuando considere necesario verificar que las ofertas cumplen con las especificaciones técnicas de los pliegos, de conformidad con lo previsto en el artículo 157.5 LCSP. Las propuestas que no cumplan las prescripciones técnicas exigidas no serán objeto de valoración.

También se podrán requerir informes a las organizaciones sociales de usuarios destinatarios de la prestación, a las organizaciones representativas del ámbito de actividad al que corresponda el objeto del contrato, a las organizaciones sindicales, a las organizaciones que defiendan la igualdad de género y a otras organizaciones para la verificación de las consideraciones sociales y ambientales.

7.2. Apertura del sobre nº 1: Documentación administrativa.

La mesa de contratación calificará la declaración responsable y el resto de documentación administrativa contenida en el sobre nº 1.

Si la mesa observara defectos subsanables en la documentación presentada, dará un plazo de tres (3) días al licitador, a contar desde la puesta a disposición del mismo de la comunicación en la dirección de correo electrónico, sin perjuicio de que la presencia de defectos o vicios insubsanables pueda determinar la exclusión de la oferta.

Cuando el órgano o la mesa de contratación consideren que existen dudas razonables sobre la vigencia o fiabilidad de la declaración, cuando resulte necesario para el buen desarrollo del procedimiento y, en todo caso, antes de adjudicar el contrato, podrán pedir a los licitadores que presenten la totalidad o una parte de los documentos justificativos.

No obstante lo anterior, según lo dispuesto en el artículo 140.3 de la LCSP, no estará obligado a presentar los documentos justificativos u otra prueba documental de los datos inscritos en el Registro Oficial de Licitadores o que figuren en una base de datos nacional de un Estado miembro de la Unión Europea.

A los efectos establecidos en los artículos 65 a 76 de la LCSP, el órgano y la mesa de contratación podrán recabar del empresario aclaraciones sobre los certificados y documentos presentados o requerirle para la presentación de otros complementarios en los términos de los artículos 95 de la LCSP y 22 RGLCAP, lo que deberá cumplimentar en el plazo máximo de cinco días naturales, sin que puedan presentarse después de declaradas admitidas las ofertas conforme a lo dispuesto en el artículo 83.6 del RGLCAP.

Se excluirá del procedimiento de contratación a aquellos licitadores que incorporen en el sobre nº 1, documentación que deba ser objeto de evaluación posterior y que deba ser incorporada en el sobre nº 2 y/o nº 3.



7.3. Apertura del sobre nº 2: Oferta referida a los aspectos cuya evaluación dependa de un juicio de valor.

De conformidad con el artículo 157.3 de la LCSP se procederá, en un plazo no superior a 20 días a contar desde la finalización de presentación de ofertas, a la apertura del sobre nº 2, al objeto de evaluar su contenido con arreglo a los criterios expresados en el **apartado K del Anexo I**. La aplicación de los criterios de adjudicación se efectuará por los siguientes órganos:

- a) Cuando los criterios dependientes de un juicio de valor superen el 50% del total de la ponderación, la evaluación previa del sobre nº DOS se realizará por un comité formado por expertos con cualificación apropiada, que cuente con un mínimo de tres miembros, distinto de la Mesa, expresamente indicado en el apartado A del Anexo I, siendo vinculante dicha evaluación para la Mesa de contratación a efectos de formular su propuesta de adjudicación. En dicho Anexo se harán constar los criterios concretos que deben someterse a valoración por el comité de expertos o por el organismo especializado, el plazo en que éstos deberán efectuar la valoración, y los límites máximo y mínimo en que ésta deberá ser cuantificada.
- b) En los restantes casos la valoración la realizará la mesa de contratación, a cuyo efecto podrá solicitar los informe técnicos que considere precisos.

Se excluirá del procedimiento de contratación a aquellos licitadores que incorporen en el sobre nº 2, documentación que deba ser objeto de evaluación posterior y que deba ser incorporada en el sobre nº 3.

7.4. Apertura del sobre nº 3: Oferta económica y, en su caso, demás documentación relativa a criterios de adjudicación evaluables mediante fórmula.

En caso de que existan, tras la valoración de los criterios evaluables mediante juicios de valor, se procederá a dar publicidad en el perfil del contratante de las ofertas admitidas y del resultado de dicha valoración.

Con posterioridad se convocará a la Mesa para proceder a la apertura del Sobre o archivo electrónico correspondiente a las ofertas económicas y otros criterios de adjudicación evaluables mediante fórmulas.

Conforme a lo establecido en el artículo 157.3 de la LCSP, cuando no existan criterios de adjudicación cuya evaluación dependa de juicios de valor, la apertura del sobre que contenga la oferta económica y demás aspectos cuya evaluación sea mediante fórmulas se realizará en un plazo máximo de 20 días a contar desde la finalización de la presentación de las ofertas.

Cuando lo estime procedente, la Mesa remitirá a la Dirección General competente por razón de la materia objeto del contrato, el resultado de la apertura de las proposiciones cuantificables mediante aplicación de fórmulas, al objeto de verificar los resultados relativos a la existencia o no de ofertas anormalmente bajas.

7.5. Ofertas anormalmente bajas.

Una vez realizada la clasificación, si la mesa de contratación hubiese identificado una o varias ofertas en presunción de anormalidad, deberá requerir al licitador o licitadores que las hubieren presentado para que justifiquen y desglosen razonada y detalladamente el bajo nivel de los precios, o de los costes o cualquier otro parámetro en base al cual se haya definido la anormalidad y seguirá el procedimiento previsto en el artículo 149 de la LCSP.

Para la identificación de las ofertas que se encuentran incursas en presunción de anormalidad, la mesa de contratación aplicará los parámetros objetivos establecidos en el **apartado L del Anexo I**.



Las propuestas que sean rechazadas por ser consideradas anormalmente bajas después de realizados los trámites establecidos en el citado artículo 149, quedarán excluidas del procedimiento de licitación.

7.6. Propuesta de adjudicación

La mesa de contratación clasificará, por orden decreciente, las proposiciones presentadas para posteriormente elevar la correspondiente propuesta al órgano de contratación. Tratándose de varios criterios de adjudicación, la clasificación por orden decreciente será la que resulte de la suma de las puntuaciones obtenidas por los criterios evaluables mediante juicios de valor y las obtenidas por los criterios evaluables de manera automática por cada uno de los licitadores.

7.7. Empate en las ofertas

Cuando se produzca empate entre ofertas, se aplicarán los criterios de desempate previstos en el artículo 147.2 de la LCSP, salvo que se hubieran establecido unos específicos en el **apartado K del Anexo I**. A tal efecto, los servicios correspondientes del órgano de contratación requerirán la documentación pertinente a las empresas afectadas. Cada licitador afectado por el empate deberá aportar la documentación acreditativa de la circunstancia que alegue. Esta documentación será aportada por los licitadores en el momento en que se produzca el empate, y no con carácter previo.

7.8. Documentación a requerir al propuesto como adjudicatario

Según lo dispuesto en el artículo 140.3 de la LCSP, no estará obligado a presentar los documentos justificativos u otra prueba documental de los datos inscritos en el Registro Oficial de Licitadores o que figuren en una base de datos nacional de un Estado miembro de la Unión Europea.

Al licitador propuesto por la mesa de contratación se le requerirá para que en el plazo de diez (10) días hábiles, a contar desde el siguiente a aquel en que hubiere recibido el requerimiento, presente la siguiente documentación:

7.8.1. Constitución de la garantía definitiva que, en su caso, sea procedente.

La garantía definitiva que figura en el apartado H del Anexo I podrá constituirse en cualquiera de las formas previstas en los artículos 108.1 LCSP, y 55 y siguientes del RGLCAP.

Si así se prevé en el citado apartado H del Cuadro-resumen podrá constituirse mediante retención en el precio. En este supuesto la garantía definitiva será repercutida al contratista, previa autorización expresa, deduciéndose su importe de la forma señalada en el Anexo I.

En caso de que se hagan efectivas sobre esta garantía las penalidades o indemnizaciones exigibles al adjudicatario, éste deberá reponer o ampliar aquélla en la cuantía que corresponda, en el plazo de quince (15) días naturales desde la ejecución, incurriendo en caso contrario en causa de resolución.

Cuando como consecuencia de una modificación del contrato experimente variación su precio, deberá reajustarse la garantía, para que guarde la debida proporción con el nuevo precio modificado, en el plazo de quince (15) días naturales contados desde la fecha en que se notifique al empresario el acuerdo de modificación.

Cuando la propuesta de adjudicación se realice a favor de una UTE, y la misma se formalice, de acuerdo con la posibilidad legal prevista en el artículo 69 de la LCSP, con anterioridad a la constitución de la garantía y al dictado y notificación de la orden de adjudicación del contrato a su favor, la garantía especificará que la entidad garante avala o asegura a la UTE con expresión de su razón social completa y



CIF. Cuando se formalice con posterioridad, la garantía especificará que la entidad garante avala o asegura a (tantas empresas como forman la UTE con su razón social y CIF) “conjunta y solidariamente en UTE”.

La garantía responderá de los conceptos mencionados en el art. 110 de la LCSP.

La acreditación de la constitución de la garantía, para este contrato, podrá hacerse mediante medios electrónicos según dispone el artículo 108.3 de la LCSP.

La devolución y cancelación de las garantías se efectuará de conformidad con lo dispuesto en los artículos 111 de la LCSP, y 65.2 y 3 del RGLCAP.

7.8.2. Documentos que acrediten la personalidad del empresario y su ámbito de actividad.

Si la empresa fuese persona jurídica la personalidad se acreditará mediante la presentación 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 se trata de un empresario individual la unidad técnica o la mesa de contratación comprobará sus datos de identidad mediante la Plataforma de Interoperabilidad.

En caso de que el empresario individual no posea DNI deberá presentar fotocopia legitimada notarialmente del documento que le sustituya reglamentariamente (artículo 21 RGLCAP).

7.8.3. Documentos que acrediten, en su caso, la representación.

Los que comparezcan o firmen proposiciones en nombre de otro, deberán presentar copia autorizada del poder o testimonio del mismo, debidamente bastantado por el Servicio Jurídico de la Secretaría General de cualquier Consejería de la Administración Regional de Murcia o, en su caso, de los Organismos Autónomos y Empresas Públicas Regionales.

Una vez efectuado el bastanteo por uno de los Servicios Jurídicos previstos en el párrafo anterior, éste surtirá efectos en el resto de las Consejerías, Organismos Autónomos y Empresas Públicas Regionales.

Datos de la persona que ostenta la representación del licitador cuya identidad comprobará la mesa de contratación o unidad técnica mediante la Plataforma de Interoperabilidad.

En caso de que el representante no posea DNI deberá presentar fotocopia legitimada notarialmente del documento que le sustituya reglamentariamente (artículo 21 RGLCAP).

Si la empresa 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.



7.8.4. Solvencia económica y financiera, y técnica o profesional.

Acreditación de su solvencia económica, financiera y técnica por los medios que se especifiquen en el presente Pliego, **apartado J del Anexo I**.

En las Uniones Temporales de Empresarios, a efectos de determinación de su solvencia, se acumularán las características acreditadas para cada uno de los integrantes de la misma (artículo 24.1 RGLCAP).

La acreditación de la solvencia mediante medios externos (artículo 75 LCSP), exigirá demostrar que para la ejecución del contrato dispone efectivamente de esos medios mediante la exhibición del correspondiente documento de disposición firmado por las empresas a cuyas capacidades se recurra, además de justificar su suficiencia por los medios establecidos en el **apartado J del Anexo I**.

El licitador ejecutará el contrato con los mismos medios que ha aportado para acreditar su solvencia. Sólo podrá sustituirlos, por causas imprevisibles, por otros medios que acrediten solvencia equivalente y con la correspondiente autorización de la Administración.

No se exige clasificación, sin perjuicio de que el licitador pueda acreditar su solvencia mediante la clasificación si así se ha señalado en el apartado J del Anexo I.

La inscripción en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado acreditará frente a todos los órganos de contratación del sector público, a tenor de lo en él reflejado y salvo prueba en contrario, las condiciones de aptitud del empresario en cuanto a su personalidad y capacidad de obrar, representación, habilitación profesional o empresarial, solvencia económica y financiera, y técnica o profesional, clasificación y demás circunstancias inscritas, así como la concurrencia o no concurrencia de las prohibiciones de contratar que deban constar en el mismo, de conformidad con el artículo 96. 1 de la LCSP.

La inscripción en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia acreditará idénticas circunstancias a efectos de la contratación con la misma, con las entidades locales incluidas en su ámbito territorial, y con los restantes entes, organismos o entidades del sector público dependientes de una y otras.

La prueba del contenido de los Registros Oficiales de Licitadores y Empresas Clasificadas se efectuará mediante certificación del órgano encargado del mismo, acompañada de una declaración responsable formulada por el licitador en la que se manifieste que las circunstancias reflejadas en el certificado no han experimentado variación.

7.8.5. Cumplimiento de normas de garantía de la calidad y de gestión medioambiental.

Si así se prevé en el **apartado J del Anexo I**, el licitador deberá aportar los certificados allí indicados, que operarán como criterio de solvencia a acreditar incluso cuando se aporte el certificado acreditativo de la clasificación.

7.8.6. 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 de acuerdo con lo que se indique en el **apartado J del Anexo I**.



7.8.7. Certificados acreditativos de encontrarse al corriente en sus obligaciones tributarias y de Seguridad Social.

De acuerdo con lo previsto en el artículo 28 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y el artículo 5.1 del Decreto 286/2010, de 5 de noviembre, de Medidas de simplificación documental en los procedimientos administrativos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, el órgano administrativo competente consultará o recabará por medios electrónicos, los datos relativos a estar al corriente en sus obligaciones con la Agencia Estatal de la Administración Tributaria, con la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y con la Seguridad Social, salvo que el licitador se oponga o no autorice en la Declaración Responsable prevista en el Anexo III.

En caso de no autorización o de oposición a la consulta el licitador propuesto como adjudicatario deberá aportar las siguientes certificaciones:

- Certificación administrativa vigente expedida por el órgano competente del Estado de encontrarse al corriente de sus obligaciones tributarias.
- Certificación administrativa vigente expedida por el órgano competente de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia de encontrarse al corriente de sus obligaciones tributarias.
- Certificación administrativa expedida por el órgano competente de encontrarse al corriente de sus obligaciones con la Seguridad Social.

Las referidas certificaciones deberán tener carácter positivo y estar expedidas a los efectos del artículo 71.1.d) de la LCSP.

7.8.8. Impuesto de actividades económicas.

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.

7.8.9. Adscripción de medios.

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 (**apartado J del Anexo I**).

En su caso, el equipo de trabajo que se incorporará tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos deberá estar formado por los componentes que se ha comprometido a adscribir el propuesto como adjudicatario en la Declaración presentada.

7.8.10. Subcontratación.

Documentación acreditativa de la subcontratación con empresas especializadas cuando así se señale en el **apartado R del Anexo I**.

Cuando así se exija en el **apartado R del Anexo I**, los licitadores deberán indicar la parte del contrato que tengan previsto subcontratar, señalando el importe que representa en relación con el presupuesto de licitación, y el nombre o el perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica, de los subcontratistas a los que vaya a encomendar su realización (art. 215.2. a) de la LCSP).



7.8.11. Declaración responsable de sometimiento a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos. (Anexo XIII)

En los casos en los que el apartado A del Anexo I se hubiera indicado que el presente contrato conlleva cesión de datos por parte de la Administración al contratista y que este deba tratarlos por cuenta de la Administración, se aportará la declaración responsable prevista en el **Anexo XIII**.

En todo caso, de acuerdo con el artículo 202.1 de la LCSP, esta obligación se califica como esencial a los efectos de lo previsto en la letra f) del apartado 1 del artículo 211 de la LCSP.

7.9. Calificación de la documentación

La Mesa de contratación calificará la documentación aportada y, si observa defectos u omisiones que proceda subsanar, se lo comunicará al interesado, concediéndole un plazo de 3 días para que los corrija o subsane.

En el supuesto de que en el plazo o plazos otorgados el candidato propuesto no aporte la garantía definitiva o la documentación requerida:

- Se realizará propuesta de adjudicación en favor del siguiente candidato.
- Se entenderá que el licitador ha retirado su oferta, procediéndose a exigirle el importe del 3% del presupuesto base de licitación, IVA excluido, en concepto de penalidad, que se hará efectivo en primero lugar contra la garantía provisional, si se hubiera constituido, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 71.2 a) de la LCSP.

La Mesa de Contratación, de acuerdo con lo dispuesto en el art. 326 LCSP y el art. 22 del RD 817/2009, de 8 de mayo, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 30/2007, de Contratos del Sector Público, elevará las proposiciones presentadas junto con el acta y valoración al Órgano de contratación.

8. ADJUDICACIÓN Y NOTIFICACIÓN

8.1. Adjudicación.

El órgano de contratación adjudicará el contrato dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la documentación presentada por el propuesto como adjudicatario.

El plazo máximo para efectuar la adjudicación será de dos (2) meses a contar desde la apertura de las proposiciones. Estos plazos se ampliarán en quince (15) días hábiles cuando sea necesario seguir los trámites del artículo 149.4 de la LCSP para las ofertas anormalmente bajas.

De no dictarse la adjudicación en ese plazo, el licitador tiene derecho a retirar su proposición y a la devolución de la garantía provisional, en caso de existir.

La resolución de adjudicación deberá ser motivada y deberá contener la información necesaria que permita a los interesados en el procedimiento de adjudicación interponer recurso suficientemente fundado contra la decisión de adjudicación, y entre la información que deberá contener figurará, al menos, la especificada en el artículo 151.2 de la LCSP.

Las proposiciones presentadas, tanto las declaradas admitidas como las rechazadas sin abrir o las desestimadas una vez abiertas, serán archivadas en su expediente. 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.



8.2. Renuncia a la celebración del contrato y desistimiento del procedimiento de adjudicación por la administración.

El órgano de contratación, antes de la formalización de contrato, también podrá adoptar la decisión de no adjudicar o celebrar el contrato y de desistir del procedimiento de adjudicación.

La renuncia a la celebración del contrato o el desistimiento del procedimiento en los términos del artículo 152 de la LCSP sólo podrán acordarse por el Órgano de contratación antes de la adjudicación notificándolo a los licitadores e informando también a la Comisión Europea cuando el contrato hay sido anunciado en el "Diario Oficial de la Unión Europea".

8.3. Notificación.

La adjudicación se notificará al adjudicatario y al resto de los licitadores, y deberá ser publicada en el perfil de contratante en el plazo de quince (15) días. En la notificación que se practique al adjudicatario se indicará el plazo máximo en el que debe procederse a la formalización del contrato.

9. SUCESIÓN EN EL PROCEDIMIENTO

Si durante la tramitación del procedimiento y antes de la formalización se produce la extinción de la personalidad jurídica de la empresa licitadora por fusión, escisión, aportación, transmisión de empresas o ramas de actividad de las mismas, le sucederá en su posición en el procedimiento la sociedad absorbente, la resultante de la fusión, la beneficiaria de la escisión o la adquirente del patrimonio, siempre que reúna las condiciones de capacidad y ausencia de prohibiciones de contratar y acredite la solvencia y clasificación en las condiciones exigidas en el presente Pliego para poder participar en el procedimiento de adjudicación (artículo 98 de la LCSP).

10. FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

10.1. Formalización

En aquellos contratos cuya ejecución requiera el tratamiento por el contratista de datos personales por cuenta del responsable, la empresa adjudicataria deberá presentar, antes de la formalización del contrato, una declaración responsable en la que ponga de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos. En todo caso, esta obligación se califica como esencial a los efectos de lo previsto en la letra f) del apartado 1 del artículo 211 de la LCSP. Asimismo, en estos casos, junto con al documento en el que se formalice el contrato se unirá como anexo el Acuerdo por el que se regulan las obligaciones del encargado del tratamiento (**Anexo XIV de este Pliego**)

La formalización del contrato se realizará no más tarde de los quince (15) días hábiles siguientes a aquel en que se realice la notificación de la adjudicación a los licitadores.

Cuando se trate de un contrato susceptible de recurso especial en materia de contratación la formalización no podrá efectuarse antes de que transcurran quince (15) días hábiles desde que se remita la notificación de la adjudicación a los licitadores. Transcurrido el plazo anteriormente indicado, los servicios correspondientes requerirán al adjudicatario para que formalice el contrato en plazo no superior a cinco (5) días a contar desde el siguiente a aquel en el que hubiese recibido el requerimiento.

El contrato deberá formalizarse en documento administrativo que se ajuste con exactitud a las condiciones de la licitación, constituyendo dicho documento título suficiente para acceder a cualquier registro público. No obstante, el contratista podrá solicitar que el contrato se eleve a escritura pública, corriendo de su cargo los correspondientes gastos. 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.



Como requisito previo a la formalización del contrato, el adjudicatario deberá entregar los siguientes documentos:

- a) Código Cuenta Cliente (20 dígitos), acompañando escrito de la entidad bancaria confirmando su apertura y titular de la misma, a coincidir con el adjudicatario.
- b) En su caso, declaración de que las circunstancias reflejadas en la Certificación del Registro Oficial de Empresas Clasificadas del Registro Oficial de Contratistas no han experimentado variación, pudiéndose sustituir dicha declaración por otra idéntica, referida al Decreto que regula el funcionamiento y contenido del registro de Licitadores de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- c) Cuando la adjudicación recaiga en una UTE deberá aportar la escritura de constitución de la misma, NIF y el poder debidamente bastantado del representante de la UTE.
- d) En aquellos contratos cuya ejecución requiera el tratamiento por el contratista de datos personales por cuenta del responsable, la empresa adjudicataria deberá presentar, antes de la formalización del contrato, una declaración responsable en la que ponga de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos.

10.2. Supuesto de no formalización

Cuando el contrato no se fuese formalizado dentro del plazo indicado por causas imputables al adjudicatario se estará a lo dispuesto en el artículo 153.4 de la LCSP.

Cuando las causas de la no formalización fuesen imputables a la Administración se estará a lo dispuesto en el artículo 153.5 de la LCSP.

10.3. Anuncio de formalización.

La formalización del contrato, junto con el correspondiente contrato, será publicada en el perfil de contratante de este órgano de contratación, en un plazo no superior a quince (15) días tras el perfeccionamiento del contrato.

Cuando el contrato esté sujeto a regulación armonizada, el anuncio de formalización deberá publicarse, además, previamente, en el Diario Oficial de la Unión Europea. El órgano de contratación enviará el anuncio de formalización al Diario Oficial de la Unión Europea a más tardar 10 días después de la formalización del contrato.

11. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

11.1. Obligaciones generales

a) El adjudicatario está obligado al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia fiscal, laboral, de Seguridad Social, de seguridad e higiene en el trabajo, de integración social de personas con discapacidad, de prevención de riesgos laborales y de protección del medio ambiente, así como a cumplir las condiciones salariales de los trabajadores conforme al Convenio Colectivo sectorial de aplicación.

Cuando en ejecución del contrato, se dé la circunstancia de que en un mismo centro de trabajo desarrollen su actividad personal de dos o más empresas o administraciones públicas, éstas deberán cooperar en la aplicación de la normativa en materia de prevención de riesgos laborales contenida en la ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales y demás disposiciones que la desarrollan, con



especial referencia al Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la mencionada disposición legal.

b) El adjudicatario queda obligado al cumplimiento del plazo de ejecución del contrato y de los plazos parciales fijados por la Administración.

c) Son de cuenta del contratista los gastos necesarios para la obtención de autorizaciones, licencias, documentos o de cualquier información de organismos oficiales o particulares a los efectos de ejecución del contrato, y las tasas por la prestación de actividades facultativas correspondientes a las de dirección e inspección de contratos de servicios (3% sobre una base imponible constituida por el importe de los trabajos efectuados, excluyendo el importe del IVA y el de la propia tasa), de liquidación (en función de la cuantía del presupuesto), de revisión de precios; todo ello conforme a lo establecido en el Decreto Legislativo 1/2004, de 9 de julio, en el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Tasas, Precios Públicos y Contribuciones Especiales, y la Orden de la Consejería competente en materia de Hacienda, por la que se publican anualmente para cada ejercicio las tarifas de las tasas y precios públicos aplicables. Serán de cuenta del contratista los gastos e impuestos derivados de la formalización del contrato, cuando éste se formalice en escritura pública.

d) Establecer y mantener a su costa, durante la ejecución de los trabajos y hasta la finalización del plazo de garantía, los medios materiales y el equipo profesional exigido en el presente Pliego. Esta obligación comporta la asunción por el contratista de todas las obligaciones sociales, laborales y económicas derivadas de los citados medios materiales y personales precisos.

e) El adjudicatario queda obligado a indemnizar, a su costa, los daños a terceros, a la Administración contratante o al personal de la misma que se originen como consecuencia de la ejecución de los trabajos.

f) El adjudicatario estará obligado a suministrar al órgano de contratación, previo requerimiento y en el plazo de 15 días, toda la información que ésta precise para el cumplimiento de sus obligaciones de publicidad activa y acceso a la información pública, derivadas de los artículos 4 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, y 7 de la Ley 12/2014, de 16 de diciembre, de transparencia y participación ciudadana de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. El órgano de contratación podrá imponer multas en caso de incumplimiento de esta obligación, de conformidad con lo dispuesto en la citada normativa.

g) Cuando concurren las circunstancias previstas en el artículo 217.2 de la LCSP o cuando así se determine en el **apartado 1.2 del Anexo I**, el contratista estará obligado a remitir al órgano de contratación, cuando éste se lo solicite, la información relativa a subcontratistas y suministradores que participen en el contrato, las condiciones de subcontratación y suministro, así como justificante de cumplimiento de los pagos a aquellos, con el detalle especificado en el párrafo segundo del apartado 1 del mismo artículo.

h) 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.

i) La obtención de las autorizaciones y licencias, documentos o cualquier información, tanto oficial como particular, que se requieran para la realización del servicio contratado.

j) Los gastos de comprobación de materiales, vigilancia del proceso de ejecución y posterior asistencia durante el plazo de garantía.



11.2. Obligaciones específicas.

El contratista está igualmente obligado al cumplimiento de otras obligaciones específicas que se prevean en el **apartado O del Anexo I**.

Tendrán la consideración de obligaciones esenciales las señaladas como tales en el citado **apartado O**.

El incumplimiento de estas obligaciones (11.1 y 11.2) podrá dar lugar a la imposición de las penalidades previstas en este pliego.

11.3. Obligaciones organizativas y respecto del personal de la empresa.

En cumplimiento del Acuerdo de Consejo de Gobierno de 5 de abril de 2013, por el que se aprueban las instrucciones para la gestión de los contratos de servicios y encomiendas de gestión, y por lo que respecta al personal que ha de realizar los trabajos objeto de este contrato, se estará a lo ya especificado en el Pliego de Prescripciones Técnicas, así como a las siguientes reglas:

1.- Corresponde exclusivamente a la empresa contratista la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en los pliegos, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la "entidad contratante" del cumplimiento de aquellos requisitos.

La empresa contratista procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio, informando en todo momento a la "entidad contratante".

2.- La empresa contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones de los trabajadores en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.

3.- La empresa contratista velará especialmente porque los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en los pliegos como objeto del contrato.

4.- La empresa contratista estará obligada a ejecutar el contrato en sus propias dependencias o instalaciones salvo que, excepcionalmente, sea autorizada a prestar sus servicios en las dependencias de los entes, organismos y entidades que forman parte del sector público. En este caso, el personal de la empresa contratista ocupará espacios de trabajo diferenciados del que ocupan los empleados públicos. Corresponde también a la empresa contratista velar por el cumplimiento de esta obligación. En el pliego deberá hacerse constar motivadamente la necesidad de que, para la ejecución del contrato, los servicios se presten en las dependencias de los Departamentos, agencias, entes, organismos y entidades que forman parte del sector público.

5.- La empresa contratista deberá designar al menos un coordinador técnico o responsable, integrado en su propia plantilla, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

- a) Actuar como interlocutor de la empresa contratista frente a la "entidad contratante", canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de



trabajo adscrito al contrato, de un lado, y la “entidad contratante”, de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.

b) Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.

c) Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.

d) Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la empresa contratista con la “entidad contratante”, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.

e) Informar a la “entidad contratante” acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

11.4. Obligaciones especiales en materia de protección de datos.

El contratista ha de cumplir lo dispuesto en 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 los datos personales y a la libre circulación de estos datos y en lo que no se oponga a éste, la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.

En el caso de que la ejecución del contrato requiera el tratamiento por el contratista de datos personales por cuenta del responsable, el contratista actuará en calidad de Encargado del Tratamiento. En este caso, el tratamiento de los datos personales por el Encargado se regirá por la presente cláusula y por las condiciones establecidas los **apartados O y P del Anexo I**, así como en el **Anexo XIII**.

El subcontratista o el cesionario del presente contrato, en su caso, estará sujeto asimismo a las obligaciones impuestas para el adjudicatario en el Acuerdo de Encargado del Tratamiento.

11.5. Obligaciones de información en materia de subrogación en contratos de trabajo.

Cuando la empresa adjudicataria quede obligada a subrogarse en los contratos de trabajo del personal que presta servicios objeto de la contratación, de conformidad con la normativa vigente al respecto, se indicará en el **apartado O del Anexo I**. En este caso, figurará además la relación circunstanciada de personal que actualmente presta los referidos servicios y la antigüedad de los mismos, a efectos de permitir la evaluación de los costes laborales que implicará la subrogación en los correspondientes contratos de trabajo, todo ello de conformidad con lo establecido en el artículo 130 de la LCSP.

Cuando sea obligatoria la subrogación, a la finalización del contrato, y conforme a lo previsto en el artículo 130 LCSP, la empresa adjudicataria tiene la obligación de proporcionar al órgano de contratación la información requerida por éste sobre las condiciones de los contratos de los trabajadores a los que afecte la subrogación que resulte necesaria para permitir una exacta evaluación de los costes laborales que implicará tal medida. Como parte de esta información, en todo caso se deberán aportar los listados del personal objeto de subrogación, indicándose: 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 por culpa del contratista dará lugar a la imposición de



la penalización que, en su caso, se haya previsto en el apartado U y se considerará como infracción grave a los efectos previstos en el artículo 71.2 c) de la misma ley.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 130.6 LCSP, el contratista tiene la obligación de responder de los salarios impagados a los trabajadores afectados por la 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 devolución de la garantía definitiva en tanto no se acredite el abono de éstos.

11.6. Obligaciones en materia de transparencia.

El contratista deberá suministrar a la entidad administrativa, previo requerimiento y en un plazo de quince días, toda la información necesaria para el cumplimiento por ésta de las obligaciones de transparencia. Una vez transcurrido el plazo conferido en el requerimiento sin que el mismo hubiera sido atendido, la entidad administrativa podrá acordar, previo apercibimiento y audiencia al interesado, la imposición de multas coercitivas por importe de 1.000 euros, reiteradas por períodos de quince días hasta el cumplimiento, y hasta alcanzar la cantidad correspondiente al 5 % del importe de adjudicación.

El suministro de la información se realizará en formatos abiertos y reutilizables.

11.7. Obligaciones relativas a la reutilización de la información (datos abiertos).

La reutilización de la información asociada a la presente licitación se realizará por la Administración mediante conjuntos de datos abiertos basados en licencias abiertas que permitan su uso libre y gratuito, sin necesidad de autorización previa, y que gocen de amplia aceptación nacional e internacional.

Así mismo, si de la ejecución del presente contrato se obtiene información que pueda ser reutilizable, el adjudicatario deberá proporcionar la misma cumpliendo con los criterios de apertura de datos y reutilización, garantizando la efectiva liberación de los conjuntos de datos generados durante la prestación del servicio.

11.8. Obligaciones en materia de lucha contra la corrupción y prevención de los conflictos de intereses.

Este órgano de contratación, dentro de las medidas de lucha contra la corrupción y prevención de los conflictos de intereses a las que se refiere el artículo 64 de la LCSP, estima necesario que los licitadores que deseen concurrir a la licitación asuman el compromiso de cumplimiento del apartado VI del CÓDIGO DE CONDUCTA EN LA CONTRATACIÓN PÚBLICA DE LA REGIÓN DE MURCIA, aprobado por el Acuerdo del Consejo de Gobierno de fecha 5 de noviembre de 2020 que se inserta como **Anexo XV** del presente pliego.

A tal efecto, la presentación de las proposiciones por los interesados supone el compromiso por parte de estos del cumplimiento del citado apartado VI del CÓDIGO DE CONDUCTA EN LA CONTRATACIÓN PÚBLICA DE LA REGIÓN DE MURCIA.

12. EJECUCIÓN DEL CONTRATO

12.1. Condiciones de ejecución.

La ejecución del contrato se realizará a riesgo y ventura de la persona contratista.

La ejecución del contrato se regirá por las reglas establecidas en los artículos 308 y siguientes de la LCSP.



El contrato se ejecutará con estricta sujeción a las cláusulas estipuladas en este pliego y en el Pliego de Prescripciones Técnicas aprobados por el órgano de contratación y conforme a las instrucciones que, en interpretación técnica de éste diere al contratista el órgano de contratación o el responsable del contrato.

12.2. Valoración de la prestación

La valoración de la prestación se realizará conforme al sistema de determinación de precios fijados en el **apartado C del Anexo I**, en los vencimientos que se hubieran establecido en dicho apartado, y, si éste fuera de tracto sucesivo y no se hubiera dispuesto otra cosa, se realizará mensualmente.

Podrán realizarse valoraciones parciales por trabajos efectuados antes de que se produzca la entrega parcial de los mismos, siempre que se solicite por parte del contratista y sean autorizados por el órgano de contratación.

12.3. Derechos de propiedad intelectual o industrial

Si el contrato tiene por objeto el desarrollo y la puesta a disposición de productos protegidos por un derecho de propiedad intelectual o industrial, llevará aparejada la cesión de éste a la Administración contratante.

12.4. Programa de trabajo.

En los contratos de servicios que sean de tracto sucesivo el contratista está obligado, siempre que en el **apartado Ñ del Anexo I** se hubiera exigido, a presentar un programa de trabajo en el plazo de 30 días desde la formalización del contrato, o en el plazo señalado en dicho apartado Ñ, que será aprobado por el órgano de contratación. El programa de trabajo respetará todas las fechas, plazos y condiciones de entrega fijadas en los documentos que vayan a tener carácter contractual.

El Responsable del contrato podrá no dar curso a las certificaciones hasta que el contratista no haya presentado en debida forma el programa de trabajo, sin derecho a intereses de demora por el retraso en el pago de estas certificaciones.

El programa de trabajo habrá de tener el siguiente contenido mínimo, expresado en diagramas de actividades / tiempos:

- Fijación de los contenidos que integran el objeto del contrato y de las operaciones más relevantes.
- Medios técnicos y personales a emplear.
- Calendario de plazos parciales de ejecución de tareas, por unidades de tiempo semanales o mensuales.
- Valoración mensual y acumulada de los trabajos programados sobre la base del precio de adjudicación.

La Administración resolverá sobre la aprobación del programa de trabajo dentro de los quince días siguientes a su presentación, pudiendo imponer la introducción de modificaciones o el cumplimiento de determinadas prescripciones, siempre que no contravengan las cláusulas del contrato. De ser necesario introducir modificaciones se oír previamente al contratista.

La aceptación del programa de trabajo no eximirá al contratista del cumplimiento de cualquiera de sus obligaciones contractuales.



12.5. Condiciones especiales de ejecución del contrato de carácter social, ético, medioambiental o de otro orden.

De conformidad con el artículo 202 de la LCSP, se establecen las condiciones especiales de ejecución del contrato que se enumeran en el **apartado P del Anexo I**.

Su incumplimiento conllevará la imposición de las penalidades o podrá ser causa de resolución del contrato, según se determine en el citado apartado P.

Asimismo, cuando el incumplimiento de estas condiciones no haya sido tipificado como causa de resolución del contrato, podrá ser considerado como infracción grave a los efectos establecidos en la letra c) del apartado 2 del artículo 71 de la LCSP, si así se hubiese señalado en el referido apartado P.

12.6. Cumplimiento defectuoso, incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución, incumplimiento de plazos y penalidades

a) El cumplimiento defectuoso de la prestación o el incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución del contrato, conllevará la imposición de las penalidades previstas, en su caso, en el **apartado U del Anexo I** de este pliego. Estas penalidades deberán ser proporcionales a la gravedad del incumplimiento y las cuantías de cada una de ellas no podrán ser superiores al 10 por ciento del precio del contrato, IVA excluido, ni el total de las mismas superar el 50 por ciento del precio del contrato.

b) En el incumplimiento parcial de las prestaciones, por causas imputables al contratista, la Administración podrá optar, atendiendo a las circunstancias del caso, por la resolución del contrato o por la imposición de penalidades previstas, en su caso, en el **apartado U del Anexo I** con las limitaciones establecidas en el anterior párrafo.

c) El adjudicatario queda obligado al cumplimiento del contrato dentro del plazo total de ejecución del mismo y de los plazos parciales señalados para su ejecución sucesiva. En todo caso, la constitución en mora del contratista no requerirá interpelación o intimación previa por parte de la Administración. En caso de incumplimiento del plazo total, por causas imputables al contratista, la Administración podrá optar, atendiendo a las circunstancias del caso, por la resolución del contrato o por la imposición de las penalidades diarias fijadas en el artículo 193.3 de la LCSP.

El importe de las penalidades por demora se deducirá de las certificaciones y, en su caso, de la garantía de conformidad con lo dispuesto en los artículos 194 de la LCSP y 99 del RGLCAP.

d) Cuando los daños causados a la Administración por cumplimiento defectuoso, incumplimiento parcial o demora fuesen superiores la penalidad impuesta, o ésta no estuviese prevista, la Administración exigirá la indemnización por daños y perjuicios.

12.7. Unidad encargada del seguimiento y ejecución ordinaria del contrato

La unidad encargada del seguimiento y ejecución ordinaria del contrato viene determinada en el **apartado X del Anexo I**.

12.8. Responsable del contrato

El órgano de contratación designará, en la orden de adjudicación, a 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.



De conformidad con lo dispuesto en el artículo 62.1 de la LCSP las facultades del responsable del contrato serán ejercidas de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 308 a 315 de la LCSP.

Sus funciones serían las siguientes:

- Interpretar los Pliegos de Prescripciones Técnicas.
- Apreciar la existencia de los medios y organización necesarios para la elaboración de trabajo o prestación del servicio en cada una de sus fases.
- Dar las órdenes oportunas para lograr los objetivos del trabajo.
- Proponer las modificaciones que convenga introducir en el trabajo en orden a un mejor cumplimiento del contrato.
- Expedir las certificaciones de la labor realizada según los plazos de ejecución y abono que se haya acordado.
- Formular la liquidación del trabajo realizado.
- Tramitar cuantas incidencias surjan en la elaboración de los trabajos técnicos.

12.9. Plazo de duración y prórrogas

El plazo general y lugar de ejecución de los trabajos será el que se fija en el **apartado F del Anexo I**.

El contrato podrá prever una o varias prórrogas siempre que sus características permanezcan inalterables durante el período de duración de estas, sin perjuicio de las modificaciones que se puedan introducir de conformidad con lo establecido en los artículos 203 a 207 LCSP.

La prórroga se acordará por el órgano de contratación y será obligatoria para el empresario, siempre que su preaviso se produzca al menos con dos meses de antelación a la finalización del plazo de duración del contrato, salvo que en el pliego que rija el contrato se establezca uno mayor. Quedan exceptuados de la obligación de preaviso los contratos cuya duración fuera inferior a dos meses.

En ningún caso podrá producirse la prórroga por el consentimiento tácito de las partes.

La prórroga del contrato establecida en el apartado 2 del artículo 29 de la LCSP no será obligatoria para el contratista en los casos en que en el contrato se dé la causa de resolución establecida en el artículo 198.6 por haberse demorado la Administración en el abono del precio más de seis meses .

El plazo máximo de duración de un contrato de servicios será de cinco (5) años, de conformidad con el apartado 4 del artículo 29 de la LCSP, y con las excepciones previstas en dicho apartado para casos de contratos con exigencias de periodo de recuperación de las inversiones directamente relacionadas con el contrato, servicios de mantenimiento que se concierten conjuntamente con el de la compra del bien a mantener, cuando dicho mantenimiento solo pueda ser prestado por razones de exclusividad por la empresa que suministró el bien y tratamientos a los usuarios en los que el cambio de prestador pudiera repercutir negativamente.

El mismo artículo 29.4 de la LCSP permite la prórroga del contrato originario, y por un plazo de nueve meses, cuando al vencimiento del mismo no se hubiera formalizado el nuevo contrato que garantice la continuidad de la prestación, siempre que se cumplan las condiciones establecidas en dicho apartado 4. En caso de acordarse, esta prórroga será obligatoria para el contratista.

No obstante lo dispuesto anteriormente, y según lo dispuesto en el apartado 7 del artículo 29 de la LCSP, los contratos de servicios que sean complementarios de otros contratos de obras o de suministro podrán tener un plazo de vigencia superior al señalado en el apartado 4 que, en ningún caso, excederá del plazo de duración del contrato principal, salvo en los contratos que comprendan trabajos relacionados con la



liquidación del contrato principal, cuyo plazo final excederá al del mismo en el tiempo necesario para realizarlos. La iniciación del contrato complementario a que se refiere este apartado quedará en suspenso, salvo causa justificada derivada de su objeto y contenido, hasta que comience la ejecución del correspondiente contrato principal.

Ha de entenderse por contratos complementarios aquellos que tienen una relación de dependencia respecto de otro, el principal, y cuyo objeto se considere necesario para la correcta realización de la prestación o prestaciones a las que se refiera dicho contrato principal.

12.10. 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 al artículo 22.bis del Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención. En función de las prestaciones contratadas, deberá adecuarse la coordinación de actividades empresariales que corresponda, conforme al Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales.

13. ABONOS AL CONTRATISTA

13.1. Pago del precio

El contratista tendrá derecho al abono, con arreglo a los precios convenidos, de los servicios o trabajos que realmente ejecute con sujeción al contrato otorgado, a sus modificaciones, si las hubiere y a las instrucciones dadas por la Administración.

A los efectos de pago la Administración, a la vista de los trabajos ejecutados y de los precios contratados, redactará las correspondientes valoraciones y certificaciones de conformidad con lo establecido en el **apartado I del Anexo I**, y las realizará en los periodos que fije el pliego o, en su defecto, mensualmente, en los primeros diez días siguientes al periodo de tiempo a que correspondan dichos trabajos.

El contratista podrá desarrollar los trabajos con mayor celeridad de la necesaria para ejecutar el contrato en el plazo o plazos contractuales, salvo que a juicio del director de los trabajos existiesen razones para estimarlo inconveniente. Sin embargo no tendrá derecho a percibir en cada año, cualquiera que sea el importe de lo ejecutado o de las certificaciones expedidas, mayor cantidad que la consignada en la anualidad correspondiente, afectada por el coeficiente de adjudicación.

El contratista tendrá también derecho a percibir abonos a cuenta, de hasta un 20 % del importe total del contrato, por el importe de las operaciones preparatorias de la ejecución del mismo. Cuando tal posibilidad esté prevista el Anexo I deberá especificar las operaciones susceptibles de abonos a cuenta. En estos supuestos en el PCAP también se incluirán las especificaciones indicadas por el artículo 201.2 del RGLCAP. Los referidos pagos deberán ser asegurados mediante la prestación de garantía, según dispone el artículo 198.3 de la LCSP y el artículo 201 del RGLCAP.

La Administración tendrá la obligación de abonar el precio dentro de los treinta días siguientes a la fecha de aprobación de las certificaciones de los servicios o de los documentos que acrediten la conformidad con lo dispuesto en el contrato de los bienes entregados o servicios prestados, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 210.4, y si se demorase, deberá abonar al contratista, a partir del cumplimiento de dicho plazo de treinta días los intereses de demora y la indemnización por los costes de cobro en los términos previstos en la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales.



Para que haya lugar al inicio del cómputo del plazo para el devengo de intereses, el contratista deberá de haber cumplido la obligación de presentar la factura ante el registro administrativo correspondiente en los términos establecidos sobre la factura electrónica por el Decreto nº 155/2013, de 27 de diciembre, por el que se crea y regula el Registro contable de facturas de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, en tiempo y forma, en el plazo de treinta días desde la fecha de prestación del servicio. Si incumpliera dicho plazo, el devengo de intereses no se iniciará hasta transcurridos treinta días desde la fecha de presentación de la factura en el registro correspondiente, sin que la Administración haya aprobado la conformidad, si procede, y efectuado el correspondiente abono.

Sin perjuicio de lo establecido en los artículos 210.4 y 243.1, la Administración deberá aprobar las certificaciones de los servicios o los documentos que acrediten la conformidad con lo dispuesto en el contrato de los servicios prestados dentro de los treinta días siguientes a la entrega efectiva de los bienes o prestación del servicio.

Todos aquellos contratistas que se encuentren incluidos en algunos de los supuestos previstos en el artículo 4 de la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de Impulso de la factura electrónica y creación del Registro Contable de facturas en el Sector Público, estarán obligados al uso de la factura electrónica y a su presentación a través del punto general de entrada que corresponda, cuando su importe sea de más de 5.000 euros. La presentación de dicha factura se hará a través de la Plataforma FACE- Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas (<https://face.gob.es/es>). Los códigos DIR3 que deben figurar en los campos obligatorios de las facturas son los que se indican en el apartado Z del Anexo I. Quedan excluidos de la obligación de facturar electrónicamente a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, a los sujetos obligados conforme a la citada ley al uso y presentación de la factura electrónica, en el supuesto de facturas de un importe de hasta 5.000 euros.

13.2. Procedimiento para hacer efectivas las deudas de las AA PP

Transcurrido el plazo a que se refiere el artículo 198.4 de la LGSP, los contratistas podrán reclamar por escrito a la Administración contratante el cumplimiento de la obligación de pago y, en su caso, de los intereses de demora. Si, transcurrido el plazo de un mes, la Administración no hubiera contestado, se entenderá reconocido el vencimiento del plazo de pago y los interesados podrán formular recurso contencioso-administrativo contra la inactividad de la Administración, pudiendo solicitar como medida cautelar el pago inmediato de la deuda.

13.3. Transmisión de los derechos de cobro

Para que la cesión del derecho de cobro sea efectiva frente a la Administración, será requisito imprescindible la notificación fehaciente a la misma del acuerdo de cesión, según dispone el artículo 200 de la LCSP. Su tramitación se realizara de conformidad con la Orden de la Consejería de Economía y Hacienda de 12 de febrero de 1999 por la que se regula el procedimiento para la efectividad de la cesión a terceros de derechos de cobro frente a la Administración Regional y sus organismos autónomos y su toma de razón.

14. REVISIÓN DE PRECIOS

Para la procedencia inicial o para la improcedencia de la revisión de precios, se estará a lo indicado en el **apartado E del Anexo I**. Cuando la revisión no proceda, se hará constar así en el expresado apartado. Cuando la revisión de precios inicialmente proceda, se indicará en el citado apartado la formula o fórmulas polinómicas que se aplicarán, en su caso, para la citada revisión.

El régimen jurídico de la revisión de precios será el establecido en los artículos 103, 104 y 105 de la LCSP, además de en los artículos 104, 105 y 106 del RGLCAP y en el R.D. 1359/2011, de 7 de octubre, por el que



se aprueba la relación de materiales básicos y las fórmulas-tipo generales de revisión de precios de los contratos de obras y de contratos de suministro de fabricación de armamento y equipamiento de las Administraciones Públicas (BOE 26/10/11).

15. CESIÓN DEL CONTRATO

De conformidad con el artículo 214 de la LCSP, los derechos y obligaciones dimanantes del contrato podrán ser cedidos por el contratista a un tercero siempre que las cualidades técnicas o personales del cedente no hayan sido razón determinante de la adjudicación del contrato, y de la cesión no resulte una restricción efectiva de la competencia en el mercado. Sin perjuicio de lo establecido en el apartado 2, letra b) del citado precepto, no podrá autorizarse la cesión a un tercero cuando esta suponga una alteración sustancial de las características del contratista si estas constituyen un elemento esencial del contrato.

Para que los contratistas puedan ceder sus derechos y obligaciones a terceros tal opción deberá estar contemplada en el **apartado S del Anexo I** y, además, deberán concurrir las condiciones impuestas por el artículo 214.2 de la LCSP, y que son los siguientes:

- a) Que el Órgano de contratación autorice, de forma previa y expresa, la cesión. Dicha autorización se otorgará siempre que se den los requisitos previstos en las letras siguientes.
- b) Que el cedente tenga ejecutado al menos un 20 por 100 del importe del contrato. No será de aplicación este requisito si la cesión se produce encontrándose el contratista en concurso aunque se haya abierto la fase de liquidación, o ha puesto en conocimiento del juzgado competente para la declaración del concurso que ha iniciado negociaciones para alcanzar un acuerdo de refinanciación, o para obtener adhesiones a una propuesta anticipada de convenio, en los términos previstos en la legislación concursal.
- c) Que el cesionario tenga capacidad para contratar con la Administración y la solvencia que resulte exigible en función de la fase de ejecución del contrato, debiendo estar debidamente clasificado si tal requisito ha sido exigido al cedente, y no estar incurso en una causa de prohibición de contratar.
- d) Que la cesión se formalice, entre el adjudicatario y el cesionario, en escritura pública.

El cesionario quedará subrogado en todos los derechos y obligaciones que corresponderían al cedente.

16. SUBCONTRATACIÓN

El contratista deberá observar respecto a la prestación parcial que pretenda subcontratar con terceros las siguientes reglas:

Cuando así esté previsto en el **apartado R del Anexo I**, los licitadores deberán indicar en la oferta la parte del contrato que tengan previsto subcontratar, señalando su importe y el nombre o perfil empresarial de los subcontratistas a los que se vaya encomendar su realización.

En todo caso, y según lo dispuesto en el artículo 215. 2 b) de la LCSP, el contratista deberá comunicar por escrito, tras la adjudicación del contrato y, a más tardar, cuando inicie la ejecución de éste, al órgano de contratación la intención de celebrar los 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 justificando suficientemente la aptitud de éste para ejecutarla por referencia a los elementos técnicos y humanos de que dispone y a su experiencia, y acreditando que el mismo no se encuentra incurso en prohibición de contratar de acuerdo con el artículo 71.



Asimismo, el contratista principal deberá observar en la subcontratación el resto de condiciones impuestas por el artículo 215, y en especial los recogidos en las letras d) y e) del citado apartado 2, relativos a los contratos de carácter reservado o secreto y a las tareas que son consideradas críticas en el pliego de cláusulas y que no pueden ser objeto de subcontratación, que deberán ser especificadas en Cuadro de Características del Contrato en el ya citado **apartado R**.

Respecto a los pagos a subcontratistas y suministradores por parte del contratista principal se estará a lo dispuesto en el artículo 216, y, respecto a la comprobación que deba llevarse de dichos pagos por la Administración se estará a lo dispuesto en el artículo 217, preceptos ambos de la LCSP.

Cuando así se indique en el **apartado R del Anexo I**, se podrán realizar pagos directos a los subcontratistas.

17. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

17.1. Potestad de modificación

Sin perjuicio de los supuestos previstos en la LCSP respecto a la sucesión en la persona del contratista, cesión del contrato, revisión de precios y ampliación del plazo de ejecución, los contratos administrativos solo podrán ser modificados por razones de interés público en los casos y en la forma previstos en los artículos 203 a 207 y Disposición Adicional 33ª de la LCSP, y de acuerdo con el procedimiento regulado en el artículo 191, con las particularidades previstas en el anteriormente citado artículo 207.

No tendrán la consideración de modificación del contrato el cambio de denominación, estructura o adscripción que afecten a la Unidad encargada del seguimiento del contrato, a la Consejería o al centro directivo de pertenencia, así como el cambio de los códigos de los Centros.

En el supuesto de que la determinación del precio se realice mediante unidades de ejecución y así se haya previsto en el apartado T del Anexo I, 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, las cuales podrán ser recogidas en la liquidación, siempre que no representen un incremento del gasto superior al 10 % del precio del contrato.

17.2. Modificaciones previstas en el pliego de cláusulas administrativas particulares

De conformidad con lo previsto en el artículo 204 de la LCSP, este contrato podrá ser modificado durante su vigencia hasta un máximo del veinte por ciento del precio inicial cuando se hubiera advertido expresamente de esta posibilidad en el **apartado T del Anexo I**. El alcance, límites y naturaleza de la modificación; las condiciones en que podrá hacerse uso de la misma; y el procedimiento que haya de seguirse para realizar la modificación vendrán establecidos en dicho apartado.

17.3. Modificaciones no previstas en el pliego de cláusulas administrativas particulares: prestaciones adicionales, circunstancias imprevisibles y modificaciones no sustanciales.

Las modificaciones no previstas en el pliego de cláusulas administrativas particulares o que, habiendo sido previstas, no se ajusten a lo establecido en el artículo 204, solo podrán realizarse cuando la modificación en cuestión cumpla los requisitos establecidos por el artículo 205 de la citada LCSP.

Las modificaciones no previstas que sean acordadas por el órgano de contratación serán obligatorias para el contratista cuando impliquen, aislada o conjuntamente, una alteración en su cuantía que no exceda del 20 por ciento del precio inicial del contrato, IVA excluido.



17.4. Especialidades procedimentales

Las modificaciones previstas en el pliego se acordarán en la forma que se hubiese especificado en el apartado T del cuadro de características y si no se hubiera previsto nada al respecto que acordarán en la forma prevista en el párrafo siguiente.

La tramitación de las modificaciones no previstas en el pliego se ajustará a lo dispuesto en los artículos 191 y 207 de la LCSP así como los arts. 158 a 162 del RGLCAP a cuyos efectos, deberá darse audiencia al contratista debiendo adoptarse los acuerdos que procedan, previo informe del Servicio Jurídico correspondiente y sin perjuicio de las competencias que puedan corresponder al Consejo Jurídico de la Región de Murcia.

Asimismo, los órganos de contratación que hubieren modificado un contrato durante su vigencia, con independencia de si este está o no sujeto a regulación armonizada y de la causa que justifique la modificación, deberán publicar en todo caso un anuncio de modificación en el perfil de contratante del órgano de contratación en el plazo de 5 días desde la aprobación de la misma.

En aplicación del art. 109.3 de la LCSP en caso de modificación del contrato, con variación en el precio del mismo, deberá reajustarse la garantía para que guarde la debida proporción con el mismo en el plazo de quince (15) días desde la fecha en la que se notifique al empresario el acuerdo de modificación.

18. SUSPENSIÓN DE LOS TRABAJOS O DEL SERVICIO

En caso de producirse una suspensión del contrato, se estará a lo estipulado en lo artículo 208 de la LCSP y 103 del RGLCAP. En los supuestos de suspensión temporal, parcial o total, o definitiva, se levantará acta de la suspensión, y en la que se consignarán las circunstancias que la han motivado y la situación de hecho en la ejecución del contrato.

La Administración solo abonará daños y perjuicios efectivamente producidos y con sujeción a las reglas indicadas en el apartado 2 del referido artículo 208.

19. RECEPCIÓN Y LIQUIDACIÓN

19.1. Recepción y liquidación

La recepción y liquidación se efectuarán en los términos y con las formalidades establecidas en los artículos 210 LCSP y 203, 204 RGLCAP.

El contratista deberá entregar los trabajos realizados o prestar el servicio dentro del plazo estipulado en el pliego, efectuándose por el representante del Órgano de contratación, en su caso, un examen de la documentación presentada o de la prestación realizada y si estimase cumplidas las prescripciones técnicas propondrá que se lleve a cabo la recepción. En caso contrario se estará a lo establecido en el artículo 203 RGLCAP.

Si los trabajos efectuados no se adecuan a la prestación contratada como consecuencia de vicios o defectos imputables al contratista, la Administración podrá rechazar la misma, quedando exenta de la obligación de pago o teniendo derecho, en su caso, a la recuperación del precio satisfecho, de conformidad con el artículo 311.3 de la LCSP.

La recepción y liquidación del contrato, se regulará conforme a lo dispuesto en el artículo 210 de la LCSP y en el artículo 204 RGLCAP. En todo caso, la constatación del cumplimiento del contrato exigirá por parte de la Administración un acto formal y positivo de recepción o conformidad dentro del mes siguiente a la realización del objeto del contrato o en el plazo que se establezca en el PCAP por razón de las características del contrato.



Asimismo, 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.

19.2. Plazo de garantía

A partir de la fecha del acta de recepción de los servicios comenzará a contar el plazo de garantía que figura en el **apartado G, del Anexo I**, salvo en aquellos contratos en que por naturaleza o características no resulte necesario establecer, lo que deberá justificarse debidamente en el expediente de contratación, consignándolo expresamente en el pliego.

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

El contratista quedará exento de responsabilidad por razón de la prestación efectuada, cuando terminado el plazo de garantía la Administración no haya formalizado alguno de los reparos o la denuncia a que se refieren los apartados 1 a 4 del artículo 311 de la LCSP, sin perjuicio de lo establecido en los artículos 314 y 315 sobre subsanación de errores y responsabilidad en los contratos que tengan por objeto la elaboración de proyectos de obra.

Concluido el plazo de garantía del servicio y cumplido satisfactoriamente el contrato, se procederá a la devolución y cancelación de la garantía definitiva siguiendo el procedimiento establecido en los artículos 111 de la LCSP y 65 del RGLCAP.

20. RÉGIMEN DE CONFIDENCIALIDAD

El contratista deberá respetar el carácter confidencial de aquella información a la que tenga acceso con ocasión de la ejecución del contrato y que bien se le haya dado el referido carácter en el **apartado O del Anexo I** o que por su propia naturaleza deba ser tratada como tal. Este deber se mantendrá durante un plazo de cinco años desde el conocimiento de esa información, salvo que los pliegos o el contrato establezcan un plazo mayor que, en todo caso, deberá ser definido y limitado en el tiempo.

El subcontratista o el cesionario del presente contrato, en su caso, estará sujeto asimismo al deber de confidencialidad señalado para el adjudicatario.

21. RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE DATOS

El tratamiento de los datos de carácter personal deberá respetar en su integridad el RGPD, la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y la normativa complementaria.

Los datos personales de los licitadores, obtenidos por la Administración en el presente procedimiento, serán tratados por la Unidad Responsable de la Actividad de Tratamiento con la finalidad de tramitar el presente expediente de contratación, así como para aquellos otros fines identificados en la correspondiente Actividad de Tratamiento conforme a lo establecido en el **apartado M del Anexo I**, relativo a la INFORMACIÓN SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL DE LOS LICITADORES.

22. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

Cuando el objeto del contrato de servicios sea la redacción de un estudio o proyecto o la emisión de informes por parte del contratista, los resultados de los trabajos, en su totalidad o en cualquiera de sus



fases, será propiedad de la Administración, y ésta, en consecuencia, podrá recabar en cualquier momento la entrega de los documentos o materiales que los integren, con todos sus antecedentes, datos o procedimientos.

Cuando el contrato tenga por objeto el desarrollo y la puesta a disposición de productos protegidos por un derecho de propiedad intelectual o industrial, se estará a lo dispuesto en el artículo 308 de la LCSP, quedando exceptuados de entregar a la Administración aquellos derechos cuya propiedad se haya reservado el contratista en los documentos contractuales. No obstante, en estos casos se entenderán concedidas a la Administración las autorizaciones o licencias de uso convenientes para el aprovechamiento del contrato de servicios, prestándole los procedimientos, sistemas y materiales precisos.

23. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Serán causa de resolución del contrato, las establecidas en los artículos 211 y 313 de la LCSP.

La resolución contractual se tramitará con arreglo al procedimiento detallado en el artículo 109 y siguientes del RGLCAP en el plazo de ocho meses contados desde la fecha de incoación del procedimiento de resolución y producirá los efectos señalados en los artículos 213 y 313 de la LCSP.

Además el contrato podrá ser resuelto por el Órgano de contratación cuando se produzcan incumplimiento del plazo total o de los plazos parciales fijados para la ejecución del contrato, siempre que así se hubiera previsto en este pliego o que haga presumiblemente razonable la imposibilidad de cumplir el plazo total, siempre que el Órgano de contratación no opte por la imposición de las penalidades señaladas en el artículo 193 de la LCSP.

No obstante, en los casos de demora en la ejecución, cuando las penalidades alcancen un múltiplo del 5 por 100 del precio del contrato, IVA excluido, el Órgano de contratación estará facultado para proceder a la resolución del mismo o a acordar la continuidad de su ejecución con imposición de nuevas penalidades.

Igualmente, conforme al artículo 192.2 de la LCSP se podrá optar entre la resolución del contrato o la imposición de penalidades en el caso de incumplimiento parcial de la ejecución de las prestaciones por causas imputables al contratista. Estos supuestos están previstos en el **apartado U del Anexo I**.

Asimismo serán causas de resolución del contrato al amparo del artículo 211 f) de la LCSP las establecidas como obligaciones esenciales por el órgano de contratación y que se prevean en el **apartado O del Anexo I** como tales.

En el supuesto de UTE, cuando alguna de las integrantes se encuentre comprendida en el supuesto del artículo 211 a) y b) LCSP, la Administración estará facultada para exigir el cumplimiento de las obligaciones contractuales al resto de las empresas que constituyan la unión temporal siempre que cumplan con los requisitos de solvencia exigidos.

24. PRERROGATIVAS DE LA ADMINISTRACIÓN Y RÉGIMEN DE RECURSOS

24.1. Prerrogativas de la Administración

El órgano de contratación ostenta la prerrogativa de interpretar los contratos administrativos y resolver las dudas que ofrezca su cumplimiento. Igualmente, podrá modificarlos por razones de interés público, declarar la responsabilidad imputable al contratista a raíz de la ejecución del contrato, suspender la ejecución del mismo, acordar su resolución y determinar los efectos de ésta, dentro de los límites y con sujeción a los requisitos y efectos señalados en el artículo 190 de la LCSP y por el Real Decreto 1098/2001,



de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

Asimismo, el órgano de contratación ostenta las facultades de inspección de las actividades desarrolladas por los contratistas durante la ejecución del contrato, en los términos y con los límites establecidos en la LCSP para cada tipo de contrato, y en especial la limitación establecida por el segundo párrafo del referido artículo 190.

Los acuerdos que dicte el órgano de contratación en el ejercicio de sus prerrogativas de interpretación, modificación y resolución serán inmediatamente ejecutivos.

24.2. Jurisdicción competente.

Las cuestiones litigiosas surgidas sobre la interpretación, modificación, resolución y efectos de los contratos administrativos serán resueltas por el órgano de contratación competente, cuyos acuerdos pondrán fin a la vía administrativa y contra los mismos habrá lugar a recurso contencioso-administrativo, conforme al previsto por la Ley reguladora de dicha jurisdicción, sin perjuicio de que los interesados puedan interponer recurso potestativo de reposición, previsto en los arts. 112, 123 y 124 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

24.3. Régimen de recursos.

En los contratos de servicios cuyo valor estimado sea superior a 100.000,00 euros, serán susceptibles del recurso especial en materia de contratación los actos a que hace referencia el art. 44 LCSP.

El procedimiento de recurso se iniciará mediante escrito que deberá presentarse en los plazos previstos en el artículo 50 de la LCSP y computados conforme a dicho precepto.

El órgano competente para la resolución del recurso es el Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales (conforme al Convenio entre el Ministerio de Hacienda y la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, sobre atribución de competencias de recursos contractuales de 26 de mayo de 2021 publicado en el BORM de 14/7/21).

El Tribunal hará públicas a través de su página web las direcciones de registro en las que debe hacerse la presentación de los escritos para entenderla efectuada ante el propio Tribunal.

<https://sedeminhap.gob.es/es-ES/Sedes/TACRC/Paginas/Default.aspx>

No obstante lo anterior, el escrito de interposición podrá presentarse en los lugares establecidos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Asimismo, podrá presentarse en el registro del órgano de contratación o en el del órgano competente para la resolución del recurso. Los escritos presentados en registros distintos de los dos citados específicamente en el párrafo anterior, deberán comunicarse al Tribunal de manera inmediata y de la forma más rápida posible.

Contra la desestimación del recurso especial en materia de contratación sólo cabrá la interposición del recurso contencioso administrativo, conforme a lo dispuesto en el artículo 10, letra K) del apartado 1 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

En los contratos de servicios cuyo valor estimado sea inferior o igual a 100.000 euros, los pliegos y demás actos del procedimiento de licitación podrán ser recurridos de acuerdo con lo previsto en los artículos 112 y siguientes de la Ley 39/2015.



ANEXO I. CUADRO DE CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO

A.- DESIGNACIÓN DEL CONTRATO. SERVICIO DE “ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA MULTICANAL EN PLATAFORMA TELEFÓNICA 2023-2025”

Nº Expediente: 18007/2022	CPV: 79500000-9 Servicio de ayuda en funciones de oficina
Calificación del Contrato: Contrato de servicios (art. 17 LCSP)	CPA: 822010 Servicio Centros de Llamadas
CONTRATO SERVICIOS POR PROCEDIMIENTO ABIERTO. VARIOS CRITERIOS	
Tramitación: <input checked="" type="checkbox"/> Ordinaria <input type="checkbox"/> Urgente	
Sujeto a regulación armonizada (SARA): <input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> NO	
Susceptible de recurso especial en materia de contratación: <input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> NO	
Admisibilidad de variantes (art. 142 LCSP): <input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> NO	
Mesa de Contratación: SI	
Comité de expertos: <input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> NO	
Organismo Técnico: <input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> NO	
Cesión de datos de carácter personal: <input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> NO	
Finalidad de la cesión: Ejecución de las prestaciones derivadas del cumplimiento del contrato	

B.- OBJETO Y JUSTIFICACIÓN DEL CONTRATO

1. OBJETO	
El objeto del contrato es la gestión del servicio público multicanal 012, que faciliten la comunicación a los ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, tanto por medios telefónicos, telemáticos, para recibir información y orientación en la gestión de trámites que han de realizar con la Administración autonómica, cita previa y consulta general de expedientes que se haya determinado, en los términos y con los mecanismos que se establezcan para la identificación de los interesados, garantizándoles la debida atención a sus consultas de forma homogénea a través de este servicio horizontal.	
2. DIVISIÓN EN LOTES: <input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> NO	
Conforme al artículo 99.3.b) de la Ley de Contratos del Sector Público, la división en lotes no es posible, ya que el Servicio 012 está integrado por multiplicidad de subsistemas engranados e interrelacionados de elevada complejidad.	
La experiencia en el ejercicio de estas actividades ha demostrado que un elemento clave para garantizar la calidad de la prestación de este servicio público de información y atención estriba en la necesaria y plena coordinación de todos los subsistemas, tanto operativos, como tecnológicos, que aconsejan la prestación integral del objeto del contrato por un único responsable e interlocutor.	
3. JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD:	
La Dirección General de Modernización y Simplificación Administrativa, a través del Servicio de Atención al Ciudadano, ejerce las competencias que tiene atribuidas en el Decreto nº 236/2010, de 3 de septiembre, de Atención al Ciudadano en la Administración Pública de la Región de Murcia, en materia de Atención a la Ciudadanía y Registros, precisando atender en horario ininterrumpido entre las 8,30 y 20h y por personal especializado, las demandas que la ciudadanía realiza desde distintos canales de atención conforme se recoge en el objeto del contrato.	
4. CONTRATO RESERVADO	<input type="checkbox"/> Centros especiales de empleo
<input type="checkbox"/> Sí	

<input checked="" type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> Centros de inserción social <input type="checkbox"/> Otros:
5. AUTOR DEL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS: Adoración Sánchez Cañizares. Técnica Consultora del Servicio de Atención al Ciudadano	Fecha del PPT 30/09/2022

C.- PRESUPUESTO, VALOR ESTIMADO Y DETERMINACIÓN DEL PRECIO

1. PRESUPUESTO Presupuesto: 1.957.365,16 € IVA (21%): 411.046,68 € Presupuesto Base de Licitación: 2.368.411,84 €																											
2. DESGLOSE DEL PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN: Este presupuesto se ha calculado una vez obtenidos los costes directos, gastos generales, beneficio industrial y el IVA. Para la determinación del presupuesto base de licitación de este contrato se han tenido en cuenta los siguientes costes de gasto anual (Art.º 101.2 LCSP):																											
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Concepto</th> <th>Cuantía</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Costes directos</td> <td></td> </tr> <tr> <td> a) Personal</td> <td>652.422,34 €</td> </tr> <tr> <td> b) Infraestructuras</td> <td>170.000,00 €</td> </tr> <tr> <td>2. Gastos Generales (13%)</td> <td>106.914,90 €</td> </tr> <tr> <td>3. Beneficio industrial (6%)</td> <td>49.345,34 €</td> </tr> <tr> <td>SUBTOTAL</td> <td>978.682,58 €</td> </tr> <tr> <td>IVA</td> <td>205.523,34 €</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>1.184.205,92 €</td> </tr> </tbody> </table>		Concepto	Cuantía	1. Costes directos		a) Personal	652.422,34 €	b) Infraestructuras	170.000,00 €	2. Gastos Generales (13%)	106.914,90 €	3. Beneficio industrial (6%)	49.345,34 €	SUBTOTAL	978.682,58 €	IVA	205.523,34 €	TOTAL	1.184.205,92 €						
Concepto	Cuantía																										
1. Costes directos																											
a) Personal	652.422,34 €																										
b) Infraestructuras	170.000,00 €																										
2. Gastos Generales (13%)	106.914,90 €																										
3. Beneficio industrial (6%)	49.345,34 €																										
SUBTOTAL	978.682,58 €																										
IVA	205.523,34 €																										
TOTAL	1.184.205,92 €																										
De acuerdo al artículo 100.2 LCSP, al objeto de asegurar que el presupuesto base de licitación se adecúa a los precios del mercado, para su cálculo se ha procedido al establecimiento de un precio máximo por tipología de las actuaciones a ofrecer contenidos en el apartado 3.3.3 del PPT, estimándolos de manera independiente y estableciendo el presupuesto final como suma de los mismos. La estimación de cada concepto se ha obtenido teniendo en cuenta los precios de mercado y de contratos de similares características.																											
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Tipología de actuaciones</th> <th>Forma de Pago</th> <th>Coste Unitario</th> <th>Eventos/horas año</th> <th>Importe TOTAL (Euros) IVA excluido</th> <th>IVA</th> <th>Importe TOTAL (Euros) IVA incluido</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Llamadas telefónica y Mensajería instantánea con intervención de agentes</td> <td>Eventos</td> <td>1,25 €</td> <td>745.516</td> <td>931.895,00 €</td> <td>195.697,95 €</td> <td>1.127.592,95 €</td> </tr> <tr> <td>Entrenamiento Chatbot/nuevas automatizaciones IVR</td> <td>Horas</td> <td>16,65 €</td> <td>2.810</td> <td>46.786,50 €</td> <td>9.825,17 €</td> <td>56.611,67 €</td> </tr> </tbody> </table>							Tipología de actuaciones	Forma de Pago	Coste Unitario	Eventos/horas año	Importe TOTAL (Euros) IVA excluido	IVA	Importe TOTAL (Euros) IVA incluido	Llamadas telefónica y Mensajería instantánea con intervención de agentes	Eventos	1,25 €	745.516	931.895,00 €	195.697,95 €	1.127.592,95 €	Entrenamiento Chatbot/nuevas automatizaciones IVR	Horas	16,65 €	2.810	46.786,50 €	9.825,17 €	56.611,67 €
Tipología de actuaciones	Forma de Pago	Coste Unitario	Eventos/horas año	Importe TOTAL (Euros) IVA excluido	IVA	Importe TOTAL (Euros) IVA incluido																					
Llamadas telefónica y Mensajería instantánea con intervención de agentes	Eventos	1,25 €	745.516	931.895,00 €	195.697,95 €	1.127.592,95 €																					
Entrenamiento Chatbot/nuevas automatizaciones IVR	Horas	16,65 €	2.810	46.786,50 €	9.825,17 €	56.611,67 €																					



TOTAL AÑO		978.681,50 €	205.523,12 €	1.184.204,62 €
-----------	--	--------------	--------------	----------------

Este coste por los servicios que se prestan de 978.681,50 €/año (IVA excluido), coincide de forma muy aproximada con el precio anual de licitación de este contrato de 978.682,58 € €/año (IVA excluido), debiéndose la diferencia de 1,08.-€ al redondeo de los costes unitarios de la tipología de actuaciones recogidos en la tabla de cálculo del precio de licitación.

A continuación, se desglosa el presupuesto de licitación indicando los costes directos, indirectos y beneficio empresarial. Además, dado que el coste de los salarios de las personas empleadas para su ejecución forma parte del precio total del contrato, se indica de forma desglosada y con desagregación de categoría profesional los costes salariales estimados a partir del convenio laboral de aplicación.

A.- COSTES DIRECTOS.

El presupuesto de los costes directos asciende a un importe 822.422,34 € año, incluyendo los costes del personal integrante del equipo de trabajo que la empresa adjudicataria asigne para la prestación del servicio, así como otros costes necesarios para la prestación del servicio recogidos en el apartado 3 del PPT.

- Costes salariales.

Mediante resolución de 29 de junio de 2017 de la Dirección General de Empleo (publicada en BOE núm. 165 de 12 de julio 2017), se registra y publica el II Convenio colectivo de ámbito estatal del Sector de Contact Center (antes telemarketing), código de convenio número 99012145012002, que fue suscrito con fecha 30 de mayo de 2017.

El artículo 2 del citado convenio establece que su aplicación será obligatoria para todas las empresas y para todo el personal de las mismas cuya actividad sea la prestación de servicios de contact center a terceros, por lo que lo usaremos para estimar los costes salariales mínimos los perfiles profesionales requeridos en el PPT.

En cuanto a la desagregación de género, el convenio colectivo de referencia no establece diferencias salariales por este concepto. Todo lo contrario, el artículo 87 del convenio determina que "Las relaciones laborales en las empresas deberán estar presididas por los principios de igualdad y no discriminación, entre otras causas, por razón de género. Las empresas realizarán y llevarán a cabo sus mejores esfuerzos para lograr la igualdad de oportunidades en todas sus políticas, en particular la igualdad de género adoptando medidas dirigidas a evitar cualquier tipo de discriminación laboral entre hombres y mujeres."

a) Costes unitarios directos de personal (IVA excluido):

A efectos de este cálculo, se han tomado en consideración las siguientes tablas salariales del Convenio colectivo estatal del Sector de Contact Center publicadas en la resolución de 11 de febrero de 2019, de la Dirección General de Trabajo (BOE de 21 de febrero de 2019), aplicable al contrato objeto de análisis, teniendo en cuenta la equivalencia de grupos profesionales y estimando una aportación a la Seguridad Social de un 31 % y el incremento extrasalarial derivado del "Complemento de Talento" contemplado en el art. 18.3 y el previsible incremento salarial del 6,5 %, al estimar que, a lo largo del 2022 se logrará el acuerdo para el nuevo Convenio Colectivo, al haber finalizado el 31 diciembre 2019 si bien se mantiene su vigencia hasta que no se logre un acuerdo expreso, de acuerdo con lo establecido en art. 6 del convenio.

Perfiles profesionales requeridos en el PPT	Según convenio colectivo						
	Cuerpo profesional	Valor medio del salario bruto anual mínimo	Complemento Recompensación Talento (5%)	Seguridad Social (31%)	Valor medio del salario anual mínimo (incluida SS)	Incremento IPC (6,5%)	Total por trabajador
Supervisor	Titulado/a medio	20.616,26 €	1.030,81 €	6.710,59 €	28.357,67 €	1.843,25 €	30.200,91 €
Coordinador/Formador	Coordinador/a	15.950,67 €	797,53 €	5.191,94 €	21.940,15 €	1.426,11 €	23.366,26 €
Agentes de Servicio	Teleoperador/a especialista	14.550,00 €	727,50 €	4.736,03 €	20.013,53 €	1.300,88 €	21.314,40 €

Por tanto, el coste directo de los Recursos humanos en cómputo anual se estima 652.422,34 €

Concepto	Unidades (FTE)*	Coste unitario	TOTAL
Supervisor	1	30.200,91 €	30.200,91 €
Coordinador/Formador	2	23.366,26 €	46.732,51 €
Agentes de Servicio	27	21.314,40 €	575.488,91 €
Total	30		652.422,34 €

*Se han calculado el FTE considerando el artículo 22 del convenio que estipula una jornada máxima de trabajo efectivo anual duración máxima de la jornada ordinaria de trabajo en cómputo anual será de mil setecientos sesenta y cuatro horas (1.769), y de 39 horas semanales de trabajo.

b) Otros Costes directos de infraestructura y plataformas del contrato (IVA excluido):

Otros gastos asociados directamente a la prestación objeto del contrato: para poder llevar a cabo el objeto de este contrato, hace imprescindibles unas inversiones previas que hay que contabilizar en este apartado se han estimado los referidos a la Infraestructura (equipamiento del local, centralita con líneas telefónicas, plataforma multicanal y sus mantenimientos. Se han estimado teniendo en cuenta el valor medio de las propuestas de la consulta preliminar de mercado: en 170.000 €.

B.- GASTOS GENERALES (IVA EXCLUIDO):

Se estiman unos gastos generales de estructura del 13 %, 106.914,90 €/año no vinculados directamente al servicio objeto del contrato pero que son necesarios para el funcionamiento de la empresa (gastos de personal administrativo y técnico de los desarrolladores para integración de automatizaciones, tratamiento de datos personales de los usuarios, asociados al local (alquiler, luz, agua, limpieza, teléfono e internet, material fungible, desplazamientos y administración en general). Se excluyen los gastos financieros.

C.- BENEFICIO INDUSTRIAL (IVA EXCLUIDO):

Por último, en relación al beneficio empresarial, se estima en un 6 % del importe de los costes directos, lo que supone un importe de 49.345,34 € /año.

3. VALOR ESTIMADO (SIN IVA): 5.480.622,46 €

Método de cálculo aplicado para calcular el valor estimado: Según lo dispuesto en el artículo 101.2 de la LCSP y lo señalado en el apartado anterior, se han tenido en cuenta los costes derivados de la ejecución material, gastos generales y el beneficio industrial, teniendo en cuenta para determinar el valor estimado las posibles prórrogas y modificaciones al alza.

Concepto	Cuantía
Presupuesto Base de licitación (IVA excluido)	1.957.365,16 €
Modificaciones (20%)	391.473,03 €
Prórrogas (3 años adicionales)	2.936.047,74 €
Incremento máximo unidades de ejecución, art. 309.1 (10%)	195.736,52 €
TOTAL	5.480.622,46 €

4. SISTEMA DE DETERMINACIÓN DEL PRECIO: Precios unitarios en función del número de eventos y de horas

D.- CRÉDITO

1. PARTIDA PRESUPUESTARIA Y ANUALIDADES

El gasto de la presente contratación se imputará a la partida presupuestaria 20.04.00.121D.227.09, proyecto: 48781 "Atención al ciudadano mediante teléfono 012 y plataforma multicanal" con el siguiente desglose por anualidades:

Anualidad	Total
2023 (de 01/02/2023 a 30/11/23):	986.838,27
2024 (de 01/12/23 a 30/11/24):	1.184.205,92
2025 (de 01/12/24 a 31/01/2025):	197.367,65
	2.368.411,84

2. FINANCIACIÓN:

Financiación CARM	Financiación Estado	Financiación Comunitaria	Otras
100			

3. GASTOS DE TRAMITACIÓN ANTICIPADA: SÍ NO. La adjudicación del contrato está sometida a la condición suspensiva de existencia de crédito adecuado y suficiente para financiar las obligaciones derivadas del contrato en el ejercicio correspondiente.

E.- REVISIÓN DE PRECIOS

NO. Los precios de este contrato no serán objeto de revisión debido a que se trata de un contrato de servicios en el que no concurre ninguno de los supuestos enumerados en el artículo 103.2 de la LCSP.

F.- PLAZO DE DURACIÓN DEL CONTRATO. PLAZO Y LUGAR DE ENTREGA.

1. PLAZO DE DURACIÓN DEL CONTRATO: 2 años.



Los trabajos se iniciarán el 01/02/2023 o a partir del tercer mes siguiente al de la formalización del contrato, si esta no se hubiese producido antes del 1 de noviembre de 2022.

2. PRÓRROGA

El contrato podrá ser objeto de una o varias prórrogas hasta completar 5 años de servicio.

3. LUGAR DE EJECUCIÓN

En las dependencias de la empresa adjudicataria en los términos del apartado 3.5 del PPT.

G.- PLAZO DE GARANTÍA

No se prevé

H.- GARANTÍAS

PROVISIONAL: No procede

DEFINITIVA: 5% del presupuesto base de licitación, IVA excluido.

Posibilidad de constitución mediante retención del precio: SÍ NO

OTRAS: No se exigen

I.- PAGO

1. FORMA DE PAGO:

Las facturas deberán presentarse en formato electrónico en el Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, en el enlace siguiente: <http://www.facturae.gob.es>.

El pago de los servicios objeto del contrato se efectuará a mes vencido, por eventos/ horas, según modalidad y horas efectivamente realizadas en los supuestos así previstos, una vez conformada la correspondiente factura por el responsable del contrato y emitida la correspondiente certificación de que dichos servicios se han prestado en los términos especificados en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

En las facturas emitidas durante la vigencia del contrato, el contratista deberá indicar el número de expediente y la denominación del contrato.

2. POSIBILIDAD DE COMPROBACIÓN DE PAGOS A LOS SUBCONTRATISTAS O SUMINISTRADORES: NO

J.- CONDICIONES DE APTITUD

1. CLASIFICACIÓN

No será exigible la clasificación del empresario como contratista de servicios. No obstante se podrá acreditar la solvencia mediante la siguiente clasificación:

GRUPO U

SUBGRUPO 8 Servicios de información y asistencia telefónicas.

CATEGORÍA 4 Anualidad media superior a 600.000 e inferior a 1.200.000 euros.

2. SOLVENCIA



A) Solvencia económica y financiera. Los licitadores deberán acreditar su solvencia económica y financiera por alguno de los siguientes medios:

Criterio: Artículo 87.1 a) de la LCSP: volumen anual de negocios, referido al mejor ejercicio dentro de los tres últimos disponibles, en función de las fechas de constitución o de inicio de actividades del empresario y de presentación de las ofertas.

Requisito mínimo: El volumen anual de negocios del licitador, que referido al año de mayor volumen de negocio de los tres últimos concluidos, deberá ser, al menos, una vez y media el valor anual medio del contrato, es decir, 1.468.023,87 €.

Medio de acreditación: El volumen anual de negocios del licitador o candidato se acreditará por medio de sus cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil, si el empresario estuviera inscrito en dicho registro, y en caso contrario por las depositadas en el registro oficial en que deba estar inscrito. Los empresarios individuales no inscritos en el Registro Mercantil acreditarán su volumen anual de negocios mediante sus libros de inventarios y cuentas anuales legalizados por el Registro Mercantil.

El cómputo se efectuará hasta la fecha de finalización del plazo para la presentación de proposiciones u ofertas.

B) Solvencia técnica o profesional. Los licitadores deberán acreditar su técnica o profesional por alguno de los siguientes medios:

Criterio: Conforme al art. 90.1 a) de la LCSP: una relación de los principales servicios o trabajos realizados de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato en el curso de, como máximo los tres últimos años, en la que se indique el importe, la fecha y el destinatario, público o privado de los mismos.

Requisito mínimo: El contratista propuesto deberá aportar una relación de los servicios o trabajos realizados por éste de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato en el curso de, como máximo, los tres últimos años, en donde deberá figurar servicios o trabajos cuyo importe anual acumulado en el año de mayor ejecución de los últimos tres sea igual o superior a 685.077,81 euros (IVA excluido).

Para determinar que un trabajo o servicio es de igual o similar naturaleza al que constituye el objeto del contrato, se atenderá al código de la CPV del presente contrato.

Medio de acreditación: Mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario de los servicios o trabajos realizados por el contratista sea una entidad del sector público.

Mediante un certificado expedido por la entidad del sector privado destinataria de los servicios o trabajos realizados por el contratista o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario acompañada de los documentos obrantes en poder del mismo que acrediten la realización de la prestación.

El cómputo de dichos servicios o trabajos se efectuará hasta la fecha de finalización del plazo para la presentación de proposiciones u ofertas.

En todo caso, la inscripción en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público acreditará frente al órgano de contratación, a tenor de lo en él reflejado y salvo prueba en contrario, las condiciones de solvencia económica y financiera del empresario.

3. COMPROMISO DE ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS: SÍ NO

En caso afirmativo señalar:



- Constituye obligación esencial a efectos del art. 211.1.f) LCSP: SÍ NO

- Conlleva penalidades en caso de incumplimiento: (art. 192.2 LCSP): SÍ NO

Como complemento a la solvencia los licitadores deberán adquirir el compromiso de adscribir a la ejecución del contrato los medios (mínimos) personales y/o materiales que a continuación se detallan:

a) Personales

El contratista adjudicatario queda obligado a conformar y organizar los equipos de trabajo adscritos a la ejecución del presente contrato para el cumplimiento de las funcionalidades previstas en el alcance del servicio en el apartado 3.3.1 del PPT.

Los recursos humanos mínimos que deben adscribirse a la ejecución del contrato, con los requisitos previstos en el apartado 3.2 del PPT, son los siguientes:

Puesto de trabajo	Número de puestos
Supervisor	1
Coordinadores/Formadores	2
Agentes de servicio	El necesario para cumplir con el alcance del servicio previsto en el apartado 3.3.1 del PPT, con un mínimo de 27.

A tal efecto deberán presentar en el Sobre nº 1, declaración responsable según el modelo que se establezca en el PCAP, asumiendo expresamente este compromiso, debidamente cumplimentado y firmado por el licitador o representante de la empresa, indicando el número de trabajadores que se compromete a adscribir a la ejecución del servicio.

Con la finalidad de acreditar el cumplimiento de los requisitos exigidos, el licitador propuesto como adjudicatario habrá de aportar la siguiente documentación para cada uno de los medios personales que se compromete a adscribir:

- Curriculum vitae de cada uno de los trabajadores, firmado por los mismos.
- Titulación: título académico oficial correspondiente.
- Experiencia: Los servicios o trabajos efectuados se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público; cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por este o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario acompañada de los documentos obrantes en poder del mismo que acrediten la realización de la prestación.

b) Materiales

Para la ejecución de las prestaciones que constituyen el objeto de este contrato, el contratista adjudicatario se compromete a adscribir los medios materiales señalados en el Anexo I y en los apartados, 3. 4 y 3.5 del PPT.

Con la finalidad de acreditar el cumplimiento de los requisitos exigidos, el licitador propuesto como adjudicatario habrá de aportar la siguiente documentación:

- Documento que acredite que tiene la propiedad o licencia de uso de la plataforma tecnológica a que se refiere el apartado 3.4 del PPT, así como una descripción de las funcionalidades de la misma con el fin de comprobar que cumple con los requisitos del PPT.

- Copia del negocio jurídico que acredite que tiene o tendrá a su disposición el local en el que se ejecutará el contrato, con las condiciones exigidas en el apartado 3.5 PPT.

4. HABILITACIÓN PROFESIONAL O EMPRESARIAL: SÍ NO

5. PRESENTACIÓN DE CERTIFICADOS EXPEDIDOS POR ORGANISMOS INDEPENDIENTES ACREDITATIVOS DEL CUMPLIMIENTO DE NORMAS DE GARANTÍA DE LA CALIDAD Y/O DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL: SÍ NO

K.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

Los criterios que servirán de base para la valoración de las ofertas, enumerados por orden decreciente de importancia, así como su ponderación, son los siguientes:

	Puntuación	Tipo valoración
a) Criterios Objetivos, Evaluables Mediante Fórmulas	60	
▪ Proposición económica	25	Automática
▪ Minoración del porcentaje de llamadas abandonadas	5	Automática
▪ Minoración del tiempo medio de espera	5	Automática
▪ Incremento horas formación	10	Automática
▪ Mejoras	15	Automática
b) Criterios Subjetivos	40	
▪ Descripción de los Servicios a ofrecer y dimensionamiento del servicio	10	Juicio de valor
▪ Descripción de la plataforma multicanal.	10	Juicio de valor
▪ Plan de formación	10	Juicio de valor
▪ Plan de Calidad	5	Juicio de valor
▪ Local donde estará la plataforma multicanal	5	Juicio de valor

1. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULAS Y DE FORMA AUTOMÁTICA (60 puntos). Sobre 3

a) Proposición económica: Máximo 25 puntos.

El licitador deberá ofrecer un precio unitario por cada uno de los servicios reflejados en el apartado 3.3.3 del PPT y sin sobrepasar el precio máximo establecido para cada uno de ellos en el Anexo X de este Pliego.

Serán excluidas de la licitación aquellas ofertas que superen el precio máximo de licitación.

Se asignarán 0 puntos a las ofertas que no realicen baja alguna respecto al precio máximo de licitación.

Para las restantes ofertas, la valoración del precio ofertado se realizará aplicando la siguiente fórmula:

$$Vi = \frac{Bi}{\text{Max}(Bs, Bmax)} \times 25$$

Donde:

- Vi: Puntuación o valoración otorgada a cada oferta
- Bi: Baja correspondiente a cada oferta (i)
- Bs: Baja significativa, valor que se fija en un 8% del presupuesto base de licitación
- Bmax: Baja máxima de entre las presentadas a licitación
- Max (Bs, Bmax): Representa el valor máximo de entre los dos indicados

b) Minoración del porcentaje de llamadas abandonadas eventos/ llamadas. Máximo 5 puntos.

Se valorará la minoración respecto del 10 % contemplado en el apartado 3.7.3 del PPT. Asignando 1 punto por cada punto porcentual de mejora hasta un máximo de 5 puntos.

c) Minoración del tiempo medio de espera en llamadas atendidas. Máximo 5 puntos

Se valorará la mejora en el porcentaje de llamadas atendidas en menos de 30 segundos del tiempo medio de espera diario para ser atendidos, contemplado en el apartado 3.7.6 del en el PPT. Asignando 1 punto por cada punto porcentual de mejora hasta un máximo de 5 puntos.

d) Incremento horas de la formación. Máximo 10 puntos

d.1) Incremento de las horas de formación presencial inicial [De 0 a 5 puntos]

Se asignarán 0 puntos a las ofertas que ofrezcan 40 horas anuales de formación inicial presencial por puesto (requeridas en el apartado 4.1 del PPT).

Se asignarán 5 puntos a las ofertas que ofrezcan 65 horas o más de formación inicial presencial por puesto.

Se asignará 1 punto por cada 5 h adicionales a las previstas de formación inicial presencial por puesto.

d.2) Incremento de las horas de formación presencial continua y reciclaje [De 0 a 5 puntos]

Se asignarán 0 puntos a las ofertas que ofrezcan 15 horas anuales de formación continua presencial por puesto (requeridas en el apartado 4.1 del PPT).

Se asignarán 5 puntos a las ofertas que ofrezcan 40 horas o más de formación continua presencial por puesto.

Se asignará 1 punto por cada 5 h adicionales presenciales de las previstas de formación continua y de reciclaje presencial por puesto.

e) Mejoras. Máximo 15 puntos.

Para la atención telefónica y mensajería instantánea en idiomas distintos del español, sin coste para la Administración, bien sea a través de agentes de servicio o a través de plataformas de teleinterpretación. Máximo 15 puntos según la siguiente escala:

Idioma	Puntos
Inglés	3
Inglés y árabe	6
Inglés, árabe y francés	9
Inglés, árabe, francés y alemán	12
Inglés, árabe, francés, alemán, ucraniano	15

2. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (40 puntos). Sobre 2.

Para la valoración, los licitadores habrán de aportar memoria con el Plan de actuación propuesto respecto de los criterios subjetivos, en la que recogerá expresamente la sujeción estricta y expresa a todas las condiciones que se incluyan en los pliegos que rigen el contrato, incluyendo específicamente los requisitos referentes a la confidencialidad de los datos.

La valoración de cada criterio se obtendrá, para cada oferta, comprobando en el referido Plan de actuación propuesto, el cumplimiento de los requisitos fijados en el PPT y en comparación con el resto de las ofertas presentadas, valorándose el grado de idoneidad, así como la concreción, completitud y viabilidad para su implementación práctica. La puntuación de cada criterio se obtendrá aplicando la ponderación sobre la puntuación máxima que corresponda, conforme a la siguiente tabla:

Grado de idoneidad	Descripción	Ponderación sobre puntuación máxima
Inexistente	No se aporta información.	0%
Poco adecuado	La información suministrada no es correcta, es insuficiente, no concreta ni cumple con el nivel de satisfacción esperado.	20%
Regular	La información suministrada es suficiente y concreta y cumple mínimamente con el nivel de satisfacción esperado.	40%
Aceptable	La información suministrada es buena y completa. Describe bien la propuesta y la solución cumple adecuadamente con el nivel de satisfacción esperado.	60%
Muy bueno	La información suministrada es buena y completa. Describe bien la propuesta y la solución cumple adecuadamente con el nivel de satisfacción muy por encima de lo esperado, sin llegar a ser excelente.	80%
Excelente	La información suministrada es muy buena y completa. Describe muy bien la solución y cumple plenamente el nivel de satisfacción esperado, ofertando un servicio excepcional y de alta calidad.	100%

a) Descripción de los Servicios a ofrecer y dimensionamiento del servicio. Máximo 10 puntos.

Deberá incluir los mecanismos propuestos por el licitador para garantizar el cumplimiento del alcance del servicio y el seguimiento de los niveles de servicio y otros requeridos en el apartado 3 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

Debe incluir los mecanismos propuestos para dotar de la máxima flexibilidad posible a la prestación de los servicios, de forma que puedan atenderse adecuadamente los períodos de mayor demanda de los ciudadanos: flexibilidad de horarios, respuesta ante desbordamiento del servicio, tiempos de respuesta ante peticiones de ampliación de cobertura, disponibilidad de personal adicional, etc.).

Incluirá también la propuesta para la evaluación del desempeño de los agentes, los principales indicadores del plan, las actuaciones de correctivas y de mejora previstas, y los informes a presentar; así como la propuesta de dimensionamiento anual del servicio, teniendo en cuenta las la curva de mayor demanda del servicio y los días de la semana de mayor volumen de interacciones. Al objeto de que las empresas licitadoras puedan realizar un adecuado dimensionamiento del servicio, se facilitan en ANEXO II del PPT los datos relativos al dimensionamiento en plataforma multicanal.

b) Plataformas multicanal para la prestación del servicio. Máximo 10 puntos.

Características de la plataforma multicanal, flexibilidad y escalabilidad de la solución propuesta. Así mismo describirán la propuesta metodológica de implementación de nuevos canales y servicios

automatizados previstos y de cómo se pretende dar vista de los informes del servicio y del cuadro de mando de seguimiento y evaluación online del servicio.

En su caso se indicará aquellos servicios que se pretende subcontratar.

c) Plan de formación. Máximo 10 puntos.

Los licitadores describirán los contenidos de formación propuestos respecto de la formación inicial y continua, la metodología de impartición, las herramientas a utilizar y los informes a presentar, y metodología de evaluación.

d) Plan de Calidad. Máximo 5 puntos.

En este apartado habrá de describir las actuaciones previstas para asegurar la calidad del servicio, debiendo constar al menos:

- El número mínimo de escuchas de grabaciones anual.
- Nº de Auditorías para la detección de puntos de mejora del servicio.
- Sistema para el control y seguimiento de incidencias.

e) Local para la prestación del servicio. Máximo 5 puntos.

En este apartado se tendrán en cuenta aquellos aspectos no cuantificables que supongan unas mejoras condiciones de trabajo en la prestación del servicio objeto del contrato, tales superficie, distribución funcional de las distintas salas, la posibilidad o no de ventilación natural, la existencia de diferentes accesos de entrada y salida, el tipo de iluminación, el tipo de acondicionamiento térmico, etc.

El contenido de la oferta que contenga los criterios de adjudicación evaluables mediante juicios de valor se ajustará a lo establecido en el Anexo VIII.

3. CRITERIOS DE DESEMPATE

Se prevén criterios de desempate distintos a los señalados en el artículo 147.2 LCSP: SÍ NO

De producirse empate en las puntuaciones de los licitadores, se utilizará como criterio de desempate, aquellas proposiciones presentadas por las empresas que, al vencimiento del plazo de presentación de ofertas, incluyan medidas de carácter social y laboral que favorezcan la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres. Se entenderá que cumplen tal requisito las poseedoras del Distintivo de Igualdad, sin perjuicio de que tal circunstancia pueda acreditarse por cualesquiera otros medios que el órgano de contratación determine.

En caso de persistir el empate se acudirá a los criterios de desempate previstos en el art. 147.2 de la LCSP.

L.- CRITERIOS PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS OFERTAS ANORMALMENTE BAJAS

Se considerarán incursas en presunción de anormalidad aquellas ofertas cuyo precio se encuentre por debajo del 90% de la media de las ofertas admitidas.

M.- INFORMACIÓN SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL DE LOS LICITADORES

- **Denominación de la actividad de tratamiento:** Contratación de la Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias, Política Social y Transparencia.

- **Responsable del tratamiento de los datos personales:** Servicio Económico y de Contratación de la Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias, Política Social y Transparencia (contratacion.transparencia@carm.es).



- **Finalidad del tratamiento:** Gestión y tramitación de expedientes de contratación, así como la formalización, desarrollo y ejecución de los contratos.

- **Legitimación para realizar el tratamiento de los datos:** Obligación legal Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

No se comunicarán los datos personales a terceros destinatarios salvo a aquellas entidades o administraciones a las que resulte necesario para el cumplimiento de la finalidad del tratamiento y de las obligaciones legales derivadas del presente contrato.

Podrán ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de los datos o de limitación y oposición a su tratamiento de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos, ante la unidad responsable del tratamiento y obteniendo información en el correo arriba indicado

N.- FORMA, LUGAR Y PLAZO DE PRESENTACIÓN DE LAS PROPOSICIONES

1. FORMA DE PRESENTACIÓN

- Licitación electrónica
- Licitación electrónica parcial. Sobre que debe presentarse por medios no electrónicos:
- Licitación no electrónica

2. LUGAR:

La presentación será electrónica a través de sobres en formato digital en la Plataforma de Contratación del Sector Público (<https://contrataciondeestado.es>) conforme a lo previsto en el apartado 4.3.1 de este Pliego.

3. PLAZO: 30 días naturales, a contar desde el día siguiente al de su publicación en el Perfil del Contratante

Ñ.- PRESENTACIÓN DE PROGRAMA DE TRABAJO

SÍ NO

O.- OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATO

1. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS

1.1. Subrogación de trabajadores/as

La empresa adjudicataria estará obligada a subrogarse en los derechos y obligaciones respecto a los/as trabajadores/as de la empresa que viniese prestando el servicio de atención al ciudadano, de acuerdo con lo establecido en el Estatuto de los Trabajadores y en el II Convenio Colectivo de ámbito estatal del sector de Contact Center, en concreto, en el artículo 18 del citado Convenio.

Al objeto de facilitar la subrogación en los términos previstos en el artículo 130 LCSP, se incluye en el Anexo XVI la información proporcionada por la actual contratista al órgano de contratación sobre las condiciones de los contratos de los/as trabajadores/as a los/as que afecte la subrogación.

1.2. Propiedad del resultado de los trabajos



Todos los trabajos, estudios, procedimientos, datos y documentos elaborados por el contratista con motivo de la ejecución del contrato serán propiedad de la CARM, que podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario.

El adjudicatario sólo podrá hacer uso de los mismos para el desarrollo de la actividad objeto de la presente contratación y renuncia expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudieran corresponderle.

El adjudicatario no podrá hacer ningún otro uso de los trabajos que realice con motivo de la ejecución del contrato, ni transferirá información alguna a terceros sobre el contenido o el desarrollo de los mismos, ni podrá divulgar los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este contrato, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducción, excepto en aquellos casos excepcionales en que así lo autorice, justificada y explícitamente, el órgano de contratación. La misma norma será aplicable al uso de datos, estadísticas e informes sobre el servicio contratado.

Igualmente quedan prohibidas las intervenciones de cualquier miembro de la empresa adjudicataria en medios de comunicación, visuales, hablados o escritos, exponiendo o comentando cualquier tipo de información obtenida o relacionada con su actividad en el servicio contratado.

1.3. Protección de datos

De conformidad con lo dispuesto en el art- 122.2, párrafo 4 a) de la LCSP, la finalidad para la cual se cederán, al encargado de tratamiento, los datos de carácter personal es la ejecución de las prestaciones derivadas del objeto del contrato recogidas en esta memoria y, en el apartado 2 del PPT.

Las obligaciones relativas al tratamiento de datos personales se recogen en el Anexo XIV de este pliego que deberá suscribirse junto con el documento de formalización del contrato.

1.4. Otras obligaciones específicas del contratista

- Remitir a la CARM cuanta información y documentación precise, en relación con los aspectos técnicos y económicos del presente contrato. Dicha información y documentación sólo podrá utilizarse para los fines que motivaron su solicitud y tendrá carácter confidencial cuando así lo determine la normativa aplicable. La CARM no revelará ninguna información amparada por el secreto profesional.
- Aportar al responsable del contrato de la CARM copia de los TC2 del personal que emplea y destine a los servicios que se contratan. Asimismo, deberá notificarle cuantas variaciones se produzcan sobre el citado personal.
- Comunicar al responsable del contrato de la CARM cualquier visita de la Inspección de Trabajo que se produzca en el lugar de prestación del servicio, que irá acompañada de requerimiento, causas que la han motivado y medidas adoptadas, así como cualquier acto judicial relacionado con la prestación de este contrato en material laboral, de seguridad social, seguridad e higiene y prevención de riesgos laborales.
- Facilitar las comprobaciones de cualquier naturaleza que tenga que llevar a cabo la CARM con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos y/o condiciones exigibles al contratista.
- Dar feedback, en el plazo máximo de 48 horas a las consultas y solicitudes del responsable del contrato.



2. OBLIGACIONES ESENCIALES

Se consideran obligaciones esenciales del contrato:

- El compromiso de adscripción de medios (artículo 76.2 LCSP)
- Las condiciones especiales de ejecución del contrato referidas al cumplimiento por el contratista de la normativa nacional y europea en materia de protección de datos (artículo 202 LCSP).
- La observancia de las características de la prestación que hubieren sido tenidas en cuenta para definir los criterios de adjudicación (artículo 122.3 LCSP)
- El cumplimiento del régimen de pagos a los subcontratistas o suministradores establecido (artículo 217.1 LCSP)
- Otras:
 - Cumplimiento de la obligación de subrogación respecto de los/as trabajadores/as en los términos previstos en el apartado O.1.1.
 - Las obligaciones específicas del contratista en la ejecución del contrato, salvo aquellas para las que se haya previsto la imposición de penalidades en el apartado U.

Además, el incumplimiento de las obligaciones contractuales esenciales será considerado como infracción grave a los efectos establecidos en la letra d) del apartado 2 del artículo 71 de la LCSP.

P.- CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

De conformidad con el artículo 202 de la Ley de Contratos del Sector Público, se establecen las siguientes condiciones especiales en relación con la ejecución del contrato:

1. Con carácter de obligaciones contractuales NO ESENCIALES las siguientes:

El adjudicatario deberá incorporar en la formación de reciclaje anual, durante la ejecución del contrato, al menos 2 horas al año de sensibilización acerca de los derechos en materia de igualdad y conciliación recogidos en la normativa vigente. La acreditación del cumplimiento de esta condición se realizará mediante una declaración responsable firmada por el contratista que deberá presentarse con periodicidad anual.

Su incumplimiento conllevará la imposición de la penalidad prevista en el apartado U.

2. Con el carácter de obligaciones contractuales ESENCIALES las siguientes:

Dado que la ejecución del contrato conlleva cesión de datos al contratista se establece como condición especial de ejecución la obligación del futuro contratista de someterse en todo caso a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos, advirtiendo que esta obligación tiene el carácter de obligación contractual esencial de conformidad con lo dispuesto en la letra f) del apartado 1 del artículo 211 de la LCSP.

Su incumplimiento conllevará la resolución del contrato

Q.- ENTREGA Y RECEPCIÓN

El plazo de recepción del contrato será de un mes tras la finalización del mismo.

R.- SUBCONTRATACIÓN

Procede: Sí NO

Indicación en la oferta de la parte del contrato que se pretenda subcontratar y nombre o perfil empresarial de los subcontratistas: Sí NO

Tareas críticas que no pueden ser objeto de subcontratación (artículo 215.2 e): SÍ NO

Conforme al apartado e) del artículo 215 de la LCSP, la atención directa al ciudadano se considera tarea crítica ya que se trata de un servicio esencial de información que se presta al ciudadano debiendo ser ejecutado directamente por el contratista principal. La prestación de la atención directa requiere de actuaciones a tiempo real que deben ser ejecutadas de forma ágil y coordinada con los responsables del contrato de la Comunidad de Murcia, a través de la dirección técnica del contratista, el responsable del servicio, supervisores y coordinadores, que deben actuar de forma inmediata ante nuevos contenidos informativos, modificaciones o incidencias detectadas y formar adecuadamente a los agentes que prestan el servicio.

SUBCONTRATACIÓN DEL TRATAMIENTO DE DATOS (art. 122.2.e LCSP): Podrán ser objeto de subcontratación los servidores o los servicios asociados a los mismos, dado que la ejecución del contrato requiere el tratamiento por el contratista de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.

Los licitadores deberán indicar en la oferta la parte del contrato que tengan previsto subcontratar, señalando su importe, y el nombre o el perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica, de los subcontratistas a los que se vaya a encomendar su realización.

S.- CESIÓN DEL CONTRATO

Sí podrán ser cedidos los derechos y obligaciones dimanantes del contrato, siempre que se cumplan los requisitos establecidos en el artículo 214 LCSP.

No podrán ser cedidos los derechos y obligaciones dimanantes del contrato.

T.- MODIFICACIONES DEL CONTRATO

De conformidad con lo dispuesto en la DA 33ª y el artículo 204 LCSP se advierte expresamente de la posibilidad de modificación del contrato, tanto al alza como a la baja, con un porcentaje máximo total del 20% del precio inicial.

1. SUPUESTOS Y CONDICIONES EN QUE PODRÁ HACERSE USO DE LA MODIFICACIÓN

1. Cuando con anterioridad a la fecha de inicio de la tramitación del modificado se hayan consumido en la anualidad en cuestión como mínimo el 85% de las horas/eventos presupuestados debido a un incremento de la demanda en el servicio de atención al ciudadano.
2. Cuando se produzca una ampliación o reducción de las materias de información respecto a servicios ya existentes en la CARM, y que por sus características o alcance, afecten a la demanda de servicios al 012 por parte de los ciudadanos de tal modo que sea necesario introducir cambios en el alcance de los servicios objeto del contrato y/o su organización.
3. La eliminación de servicios por parte de la CARM y/o puesta en marcha de nuevos servicios que no respondan a campañas puntuales, y que exijan la participación del 012, para información especializada y/o servicios de gestión, generando un aumento o disminución considerable de demandas por parte del ciudadano.
4. Por necesidades de evolución no prevista del servicio, que requiera de la incorporación motivada de nuevas herramientas tecnológicas, tales como: nuevos canales de atención, necesidades de integración con otros sistemas, incremento del número de licencias inicialmente previsto, evolutivos o desarrollos adicionales que supongan una mejora del servicio. Asimismo, la reducción de estos instrumentos de tipo técnico.

3. ALCANCE, LÍMITES Y NATURALEZA DE LA MODIFICACIÓN

1. En los supuestos previstos en los números 1, 2, 3 y 4 anteriores la modificación consistirá en variar el número máximo de horas/eventos previstos.

2. En el supuesto previsto en el número 4 anterior, la modificación podrá consistir, además, en la incorporación de los instrumentos técnicos necesarios, así como en la variación de número máximo de eventos previstos.

Estas modificaciones serán obligatorias para el adjudicatario.

La modificación no podrá suponer el establecimiento de nuevos precios unitarios no previstos en el contrato.

En todo caso, el porcentaje máximo global por todas las modificaciones que se practiquen, consideradas de manera global no podrá superar el 20 % del precio de adjudicación del contrato de conformidad con lo dispuesto en el artículo 204.1 de la LCSP.

4. PROCEDIMIENTO A SEGUIR

Previo al inicio de la modificación deberá emitirse un informe del Responsable del Contrato justificando la necesidad de la misma, la concurrencia de los supuestos de modificación y el presupuesto de la misma.

En el procedimiento seguido para la tramitación de las modificaciones contractuales previstas en este apartado deberá concederse, en todo caso, trámite de audiencia al contratista. Asimismo, el acuerdo de modificación deberá ser adoptado previo informe del Servicio Jurídico de la Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias, Política Social y Transparencia.

5. VARIACIONES DEL CONTRATO NO CONSIDERADAS MODIFICACIÓN

Por razón del sistema empleado para la determinación del precio del contrato y al amparo de lo dispuesto en el artículo 309.1 de la LCSP, se establece la posibilidad de que durante la correcta ejecución de la prestación se produzca una variación en el número de eventos en las diferentes modalidades realmente ejecutadas sobre las previstas en el contrato, las cuales podrán ser recogidas en la liquidación. En cualquier caso variación no podrá representar un incremento del gasto superior al 10 por ciento del precio del contrato.

U.- PENALIDADES

La facturación podrá verse minorada por Incumplimiento de los Niveles de Servicio determinados en el PPT y/o aquellos otros que pudiera haber indicado en la oferta del adjudicatario.

En el supuesto en el que el adjudicatario incumpliera los indicadores previstos en los acuerdos de nivel de servicio contenido en el apartado 3.7 del PPT, se impondrán las penalizaciones que correspondan que se contabilizarán en la facturación del mes siguiente al incumplimiento según se trate de medición mensual o anual.

Se relacionan a continuación los niveles de servicio exigidos, y recogidos en el apartado 3.7 del PPT así como las penalizaciones en caso de incumplimiento. Las penalidades se harán efectivas mediante deducción de las cantidades que, en concepto de pago mensual, deban abonarse al contratista o sobre la garantía que, en su caso, se hubiese constituido, cuando no puedan deducirse de los mencionados pagos.

Niveles de Servicio	Penalizaciones
1. Los servicios automatizados de cita previa para registro y renovación de la demanda de empleo habrá de estar	Por cada día de retraso posterior al siguiente a la finalización del tercer mes de inicio del servicio, se deducirá 75 euros de



operativos en los primeros tres meses tras el inicio de la prestación del servicio.	la factura del mes siguiente al del incumplimiento, a partir del cuarto mes, cuando el retraso sea por razones imputables al adjudicatario.
2. Los nuevos servicios automatizados que se deban implantar conforme a lo previsto en el apartado 3.3.1.c) deberán estar implantados en la fecha que indique la Resolución que acuerde su implantación.	La penalización sería por cada día de retraso de la fecha indicada en la correspondiente Resolución, se deducirá 75 euros de la factura del mes siguiente al del incumplimiento, a partir de la fecha indicada en la resolución, cuando el retraso sea por razones imputables al adjudicatario.
3. Porcentaje de llamadas abandonadas en media mensual menor del 10 %.	Si la suma de las llamadas atendidas y las no atendidas antes del umbral de los 15 segundos dividido por el número de llamadas recibidas, expresando en %, es superior al 10%(o en su caso el % comprometido en la oferta), se deducirá en la facturación de eventos telefónicos un 1 % o fracción por cada punto % o fracción de desviación superior a la media mensual.
4. Nivel de eficiencia mensual en atención telefónica será del 95%.	Si el Nivel de Eficiencia (nº de llamadas atendidas + nº de llamadas abandonadas antes de los 15"/ nº total de llamadas recibidas) es inferior al 95% mensual se deducirá un 1% o fracción por cada punto de desviación o fracción superior, en la facturación de eventos telefónicos.
5. Porcentaje de atención telefónico solventada en primer nivel, sobre información general contenida en GSE representará más del 80% de las solicitudes.	Si el porcentaje llamadas transferidas de procedimientos supera el 20% mensual, se deducirá un 1% o fracción por cada punto de desviación o fracción superior, en la facturación de eventos telefónicos.
6. El porcentaje de las llamadas atendidas en menos de 30 segundos deberá ser superior al 80%.	Sí el % las llamadas atendidas, diarias, en menos de 30 segundos por intervalos de antes de 5, 15 y 30 y más de 30 segundos supera el 20% (o en su caso el % comprometido en la oferta) deducirá un 1% o fracción por cada punto de desviación o fracción superior, en la facturación de eventos telefónicos.
7. El Nivel de respuesta de información general mediante los canales de mensajería que se determinen será del 100% en 5 horas hábiles siguientes a su entrada.	Por cada respuesta ofrecida después de 5 horas hábiles, en los canales mensajería que se haya determinado, se deducirá un 0,5% de la facturación correspondiente en la facturación de eventos de mensajería.



<p>8. Realización de planes de formación anuales: continua y de reciclaje de al menos 50 horas por agente, siendo al menos 15 horas de carácter presencial. Conforme se indica en el apartado 4.1 del PPT.</p>	<p>Cuando los planes de formación anuales no alcancen, por agente, el mínimo de horas de formación continua y de carácter presencial por agente comprometidas, se deducirá, por cada agente que no haya recibido el número mínimo de horas comprometido un 1% del total de la facturación anual, computándose sobre la factura correspondiente al último mes facturable del ejercicio. El número de horas a contabilizar será proporcional al tiempo de ejecución del contrato en el ejercicio de que se trate.</p>
<p>9. Inclusión en la formación continua y de reciclaje anual, al menos 2 horas al año de sensibilización acerca de los derechos en materia de igualdad y conciliación recogidos en la normativa vigente.</p>	<p>Cuando los planes de formación anuales no contemplen las 2 horas de formación continua sobre las materias indicadas se deducirá, un 3% del total de la facturación anual, computándose sobre la factura correspondiente al último mes facturable del ejercicio.</p>

V.- ÓRGANO ADMINISTRATIVO CON COMPETENCIA EN CONTABILIDAD PÚBLICA

Intervención General de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia

W.- ÓRGANO DE CONTRATACIÓN

<p>1. ÓRGANO DE CONTRATACIÓN</p> <p>La Consejera de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias, Política Social y Transparencia.</p>
<p>2. DATOS DE CONTACTO</p> <p>Correo electrónico: contratacion.transparencia@carm.es Teléfono: 968 36 21 47</p>

X.- UNIDAD ENCARGADA DEL SEGUIMIENTO

Servicio de Atención al Ciudadano.

Y.- PERFIL DEL CONTRATANTE

El acceso al mismo se efectuará a través de la siguiente página web:
www.contrataciondelestado.es

Z.- CÓDIGO DIR3 QUE DEBE FIGURAR EN LOS CAMPOS OBLIGATORIOS DE LAS FACTURAS ELECTRÓNICAS

<p>A14036656 Intervención General</p>	<p>A14040132 Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias, Política Social y Transparencia</p>	<p>A14028800 Dirección General de Modernización y Simplificación Administrativa</p>
-------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------



Se podrá consultar el listado actualizado de los Códigos DIR en la dirección:

<http://administracionelectronica.gob.es/ctt/dir3>

LUGAR DE PRESENTACIÓN DE LAS FACTURAS:

- Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, en el enlace siguiente <http://www.facturae.gob.es>.

El Técnico Consultor

Víctor Manuel Navarro Buendía



ANEXO II DECLARACIÓN RESPONSABLE. ARTÍCULO 140 LCSP. DEUC

SOBRE Nº 1: DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA.

INSTRUCCIONES PARA CUMPLIMENTAR EL FORMULARIO DOCUMENTO EUROPEO ÚNICO DE CONTRATACIÓN (DEUC)

EL DOCUMENTO ÚNICO EUROPEO DE CONTRATACIÓN (DEUC) consiste en una declaración responsable, por la que el licitador pone de manifiesto que cumple con los requisitos relativos a la capacidad para contratar, aptitud y solvencia, ausencia de prohibiciones de contratar y demás circunstancias exigidas, de conformidad con lo establecido en la cláusula 3 de este pliego.

Las empresas deberán cumplimentar el formulario del DOCUMENTO ÚNICO EUROPEO DE CONTRATACIÓN (DEUC), **que a tal fin estará a su disposición en el Perfil de contratante, o bien en formato electrónico en la siguiente dirección de internet: <https://ec.europa.eu/tools/espdp?lang=es>**

En caso de formular la declaración del DEUC mediante el servicio en línea de la Comisión Europea, deberán entrar como Operador económico, en "Examinar" cargarán el **archivo XML que estará disponible en el Perfil de contratante** y procederán a completar los datos que se les requieren, imprimir, firmar e incorporar el documento al sobre 1.

Los empresarios que deseen concurrir integrados en una unión temporal deberán presentar todos y cada uno de ellos un formulario de DEUC.

Por otra parte, tal y como establece el Reglamento (UE) 2016/7, cuando los contratos estén divididos en lotes y los criterios de selección no sean idénticos, el DEUC deberá cumplimentarse para cada lote o grupo de lotes en los que se apliquen los mismos criterios.

Igualmente, se exige que cuando una empresa recurra a la capacidad de otras entidades, se deberá adjuntar el DEUC de éstas, de forma separada y por cada una de las entidades de que se trate.

Las circunstancias relativas a la capacidad, solvencia y ausencia de prohibiciones de contratar, deberán concurrir en la fecha final de presentación de ofertas y subsistir en el momento de perfección del contrato.

Los licitadores podrán consultar los siguientes documentos en los que se facilita información adicional sobre la utilización del formulario DEUC:

- Reglamento (UE) nº 2016/7, que está disponible en la siguiente dirección de Internet: <https://www.boe.es/doue/2016/003/L00016-00034.pdf>
- Recomendación de la Junta Consultiva de Contratación Administrativa del Estado relativa a la utilización del Documento Europeo Único de Contratación y que consta publicada en el BOE de fecha 8/4/2016, disponible en la siguiente dirección de Internet: http://www.minhap.gob.es/Documentacion/Publico/D.G.%20PATRIMONIO/Junta%20Consultiva/informes/Informes%202016/Recomendacion%20de%20la%20JCCA%20sobre%20el%20DEUC%20aprobada%20el%206%20abril%20de%202016%20_3_.pdf



ANEXO III
MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE COMPLEMENTARIA AL DEUC. (SOBRE Nº 1)

D/Dª....., con NIF nº....., en nombre propio o en representación de la empresacon NIF....., según escritura de apoderamiento otorgada ante el Notario del Ilustre Colegio de D/Dª en, nº, de su protocolo, e inscrita en el Registro Mercantil de, a los efectos de participar en el procedimiento de licitación del contrato **“Servicio de Atención a la ciudadanía multicanal en plataforma telefónica 2023-2025” (expte: 18007/2022)** y conociendo los pliegos de cláusulas administrativas y de prescripciones técnicas obrantes en el expediente de contratación,

DECLARA BAJO SU RESPONSABILIDAD:

1º.- En aplicación del artículo 28 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, el órgano administrativo competente consultará o recabará por medios electrónicos, los datos relativos a estar al corriente en sus obligaciones con la Agencia Estatal de la Administración Tributaria, con la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y con la Seguridad Social, salvo que se oponga o no autorice a la consulta.

- Me OPONGO* a la consulta de estar al corriente de las obligaciones con la Seguridad Social.
- NO AUTORIZO* la consulta de datos tributarios de estar al corriente de las obligaciones tributarias y Certificado del Impuesto sobre Actividades Económicas.

(*) En el caso de NO AUTORIZACIÓN O DE OPOSICIÓN a que el órgano administrativo competente consulte u obtenga los mencionados datos y documentos, QUEDO OBLIGADO A APORTARLOS al procedimiento junto a esta solicitud o cuando me sean requeridos.

2º.- Elegir una de las dos opciones siguientes (Marcar con una X la elegida):

- Que la empresa a la que represento **NO** pertenece a ningún grupo de acuerdo con los requisitos establecidos en el artículo 42.1 del Código de Comercio, a efectos de lo previsto en el artículo 86 del Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.
- Que la empresa a la que represento **SÍ** pertenece a un grupo empresarial en los términos señalados en el párrafo anterior, según se indica a continuación:
 - ✓ Grupo Empresarial:.....
 - ✓ Empresas del grupo que concurren a la presente licitación:
 -
 -
- Que la empresa a la que represento **NO** es una PYME.
- Que la empresa a la que represento **SÍ** es una PYME.

24/10/2022 09:39:22
 MALVARRO BUENDIA, VICTOR MANUEL



3º.- Que en relación con la posibilidad de integración de la solvencia por medios externos que ofrece el artículo 75 de la LCSP, manifiesta que va a recurrir a la solvencia y medios de otras entidades para la ejecución del contrato, en las condiciones indicadas en el apartado 1 del citado artículo, y que cuenta con el compromiso de tales entidades a que se refiere su apartado 2 (marcar con una X):

SÍ

NO

4º. - De conformidad con lo dispuesto en la disposición adicional decimoquinta de la LCSP y en la Orden de 28 de octubre de 2016, de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, las notificaciones derivadas del procedimiento se realizarán a través de la Dirección Electrónica Habilitada (DEH), para lo que deberán aportar al órgano de contratación los siguientes datos:

Nombre y Apellidos del representante de la Empresa:
NIF:
Teléfono móvil:
Correo Electrónico:

*DEH: <https://notificaciones.060.es>

*Punto de Acceso General Electrónico de la Administración:
https://sede.administracion.gob.es/PAG_Sede/HomeSede.html

5º.- Que al objeto de que el órgano de contratación efectúe las comunicaciones electrónicas relacionadas con este procedimiento de contratación, los datos de las personas autorizadas (máximo 2) son los siguientes:

Nombre y Apellidos	NIF	Correo electrónico donde recibir comunicaciones telemáticas

6º.- Que se somete expresamente a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales españoles en cualquier orden, para todas las incidencias que de modo directo o indirecto pudieran surgir del contrato, con renuncia, en su caso, al fuero jurisdiccional extranjero que pudiera corresponder al licitante (para el supuesto de ser empresa extranjera)

Y para que conste, a los efectos oportunos, firmo la presente declaración:

En, a de de.....

Notas

((1) La autorización concedida por el firmante puede ser revocada en cualquier momento mediante escrito dirigido al órgano de contratación.*

ÓRGANO DE CONTRATACIÓN DE LA CONSEJERÍA DE MUJER, IGUALDAD, LGTBI, FAMILIAS, POLÍTICA SOCIAL Y TRANSPARENCIA



ANEXO IV
COMPROMISO DE FORMALIZACIÓN DE UNIÓN TEMPORAL DE EMPRESAS (SOBRE Nº 1)

D./D^a, vecino de, provincia de, y N.I.F. nº, en representación de la Empresa, con domicilio en y C.I.F.

D./D^a., vecino de....., provincia de, y N.I.F. nº, en representación de la Empresa, con domicilio en y C.I.F.

DECLARAN

1º.- Que se comprometen en nombre de las Empresas y, conjunta y solidariamente, a ejecutar los servicios denominados **“Servicio de Atención a la ciudadanía multicanal en plataforma telefónica 2023-2025” (expte: 18007/2022)**, expediente 18007/2022.

2º.- Que asimismo se comprometen, caso de resultar adjudicatarios, a constituirse en Unión Temporal de Empresas.

3º.- Que la participación de cada una de la Empresas es la siguiente:

- %
- %

4º.- Que designan a D. para que, durante la vigencia del contrato, ostente la plena representación de la U.T.E., y el domicilio de la misma, a efectos de notificación, será:

5º.- Que al objeto de que el Órgano de contratación efectúe las **comunicaciones electrónicas** relacionadas con este procedimiento de contratación, DECLARO que los datos de las personas autorizadas (máximo 2) son los siguientes:

Nombre y Apellidos	NIF	Correo electrónico donde recibir comunicaciones telemáticas

6º.- Que al objeto de que el Órgano de contratación efectúe notificaciones mediante la Dirección Electrónica Habilitada (DEH) o comparecencia en sede, según dispone la Disposición Adicional Décimo quinta LCSP, deben aportar los siguientes datos:

Nombre y Apellidos del representante de la UTE:
NIF del representante de la UTE:
Teléfono móvil:



Correo Electrónico:

* DEH: <https://notificaciones.060.es>

*Punto de Acceso General Electrónico de la Administración:
https://sede.administracion.gob.es/PAG_Sede/HomeSede.html

En, a de de.....

Fdo.:.....



ANEXO V

MODELO DE COMPROMISO DE ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO (SOBRE Nº 1)

El/la que suscribe....., con N.I.F., en su propio nombre o en representación de, con N.I.F....., al objeto de concurrir a la licitación del contrato **“Servicio de Atención a la ciudadanía multicanal en plataforma telefónica 2023-2025”** con nº de expediente expte: 18007/2022, declara:

Que se compromete a adscribir a la ejecución del referido contrato los medios especificados en el **apartado J del Anexo I**, en caso de resultar adjudicatario del mismo, y cuyo detalle concreto es el siguiente:

Los documentos acreditativos del anterior compromiso se pondrán a disposición del órgano de contratación en el momento en el que sea propuesto como adjudicatario.

En, a de de.....

Fdo.:



ANEXO VI
DECLARACIÓN RELATIVA A DATOS CONFIDENCIALES (SOBRE Nº 1)

D., con D.N.I.
....., en nombre y representación de la empresa
....., entidad con domicilio social en
calle, nº, C.P. y C.I.F. nº
.....

DECLARA:

Que los documentos de la oferta presentada al procedimiento de licitación **“Servicio de Atención a la ciudadanía multicanal en plataforma telefónica 2023-2025” (expte: 18007/2022)** que se relacionan a continuación se designan como confidenciales:

- Página/s , del documento titulado ()

El carácter confidencial afecta, en particular, a los secretos técnicos o comerciales y a los aspectos confidenciales de las ofertas.

En , a de de 20

Firmado:

NOTA 1: Indíquese la representación que ostenta el declarante en la empresa.

NOTA 2: Conforme a lo señalado en la cláusula 6.2 la condición de confidencial de determinada información debe identificarse en marca sobreimpresa (o de cualquier otro modo claramente identificable) y señalando además los motivos que la justifican.

24.10.2022 09:39:24
MAYARRO BUENDIA, VICTOR MANUEL



ANEXO VII

MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE RELATIVA A HALLARSE AL CORRIENTE DEL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN DE CONTAR CON UN DOS POR CIENTO DE TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD O ADOPTAR LAS MEDIDAS ALTERNATIVAS CORRESPONDIENTES Y AL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES ESTABLECIDAS EN LA NORMATIVA VIGENTE EN MATERIA LABORAL, SOCIAL Y DE IGUALDAD EFECTIVA ENTRE MUJERES Y HOMBRES. (SOBRE Nº 1)

D./Dña , con DNI número..... en nombre y representación de la Sociedad , con N.I.F. al objeto de participar en la contratación denominada **“Servicio de Atención a la ciudadanía multicanal en plataforma telefónica 2023-2025” (expte:18007/2022)** convocada por la Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias, Política Social y Transparencia,:

DECLARA bajo su responsabilidad:

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

Menos de 50 trabajadores

50 o más trabajadores y (Marque la casilla que corresponda)

Cumple con la obligación de que entre ellos, al menos, el 2% sean trabajadores con discapacidad, establecida por el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

Cumple las medidas alternativas previstas en el Real Decreto 364/2005, de 8 de abril, por el que se regula el cumplimiento alternativo con carácter excepcional de la cuota de reserva a favor de trabajadores con discapacidad.

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

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

emplea a 50 o más trabajadores y cumple con lo establecido en el apartado 2 del artículo 45 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, relativo a la elaboración y aplicación de un plan de igualdad.

emplea menos de 50 trabajadores y en aplicación del convenio colectivo aplicable, cumple con lo establecido en el apartado 3 del artículo 45 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, relativo a la elaboración y aplicación de un plan de igualdad.

en aplicación del apartado 5 del artículo 45 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, la empresa no está obligada a la elaboración e implantación del plan de igualdad.

Fecha y firma de la entidad.

ÓRGANO DE CONTRATACIÓN DE LA CONSEJERÍA DE MUJER, IGUALDAD, LGTBI, FAMILIAS, POLÍTICA SOCIAL Y TRANSPARENCIA

ANEXO VIII

OFERTA RELATIVA A CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DEPENDIENTES DE UN JUICIO DE VALOR (SOBRE Nº 2)

Para la valoración, los licitadores habrán de aportar en el SOBRE Nº 2 memoria con el Plan de actuación propuesto respecto de los criterios subjetivos, en la que recogerá expresamente la sujeción estricta y expresa a todas las condiciones que se incluyan en los pliegos que rigen el contrato, incluyendo específicamente los requisitos referentes a la confidencialidad de los datos.

El indicado Plan se presentará en formato electrónico conforme se haya indicado en la Plataforma de Contratación del Estado a la hora de configurar los sobres, limitando el tamaño a un máximo de 80 páginas, incluidos portada, índice, presentación y los posibles anexos en tamaño A4, Arial 11, e indicando las páginas en las que se encuentran los criterios a valorar, no podrá incluirse en este Plan los aspectos objeto de valoración objetiva. Este Plan ha de seguir obligatoriamente el siguiente índice y que se corresponden con los criterios de adjudicación previstos en el apartado K.2 del Anexo I:

Propuesta Técnica
1. Descripción de los Servicios a ofrecer y dimensionamiento del servicio.
2. Descripción de la Plataforma multicanal para la prestación del servicio.
3. Plan de formación.
4. Plan de Calidad.
5. Local para la prestación del servicio.

Si algún licitador no aporta la documentación relativa a alguno de los criterios a que se refiere este apartado, o la misma no contiene los requisitos exigidos, la proposición de dicho licitador no será valorada respecto del criterio de que se trate.

En el supuesto de que se presente la proposición económica en el SOBRE Nº 2 (correspondiente a los criterios evaluables mediante juicios de valor), la oferta será automáticamente rechazada.

Para el resto de criterios evaluables mediante fórmulas automáticas, la presentación de información correspondiente a alguno de estos criterios en el SOBRE Nº 2, conllevará la no valoración del criterio (ni en el supuesto de presentación en ambos SOBRES Nº 2 Y Nº3)



**ANEXO IX
MODELO DE PROPOSICIÓN ECONÓMICA. (SOBRE Nº 2)**

El/la que suscribe....., con N.I.F. en su propio nombre, o en representación de, con N.I.F....., se compromete a ejecutar el **Contrato de “Servicio de Atención a la ciudadanía multicanal en plataforma telefónica 2023-2025”, expediente nº 18007/2022**, de acuerdo con los Pliegos de Prescripciones Técnicas y de Cláusulas Administrativas Particulares por los que se rige el contrato, cuyos contenidos declara conocer y aceptar, **en el precio neto de:**

(en letra)euros,

(en número)euros;

más el importe correspondiente al IVA legalmente vigente de:

(en letra).....euros,

(en número).....euros;

Descripción	Nº máximo horas/eventos anuales (A)	Precio unitario máximo de licitación (IVA excluido)	Precio unitario ofertado (IVA excluido) (B)	Importe total ofertado (sin IVA) (C)
Llamadas telefónica y Mensajería instantánea con intervención de agentes	745.516	1,25 €		(A x B)
Entrenamiento Chatbot/nuevas automatizaciones IVR	2.810	16,65 €		(A x B)
TOTAL ANUALIDAD				(Calcular suma)
TOTAL CONTRATO (2 años)				(Calcular 2 x C)

En, a de de.....

Fdo.:.....



ANEXO X
PRECIOS UNITARIOS MÁXIMOS DE LICITACIÓN (SIN IVA)

Descripción	Forma de pago	Precio unitario máximo de licitación (IVA excluido)
Llamadas telefónica y Mensajería instantánea con intervención de agentes	Eventos	1,25 €
Entrenamiento Chatbot/nuevas automatizaciones IVR	Horas	16,65 €



ANEXO XI
MODELO DE OFERTA RELATIVA A LOS RESTANTES CRITERIOS SUSCEPTIBLES DE VALORACIÓN
MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FÓRMULAS (SOBRE Nº 3)

El/la que suscribe....., con N.I.F. en su propio nombre, o en representación de con N.I.F....., se compromete a ejecutar el contrato de servicios de (objeto del contrato) , con nº de expediente..... , de acuerdo con los Pliegos de Prescripciones Técnicas y de Cláusulas Administrativas Particulares por los que se rige el contrato, cuyos contenidos declara conocer y aceptar, en las siguientes condiciones:

Respecto a los criterios de adjudicación evaluables automáticamente, los licitadores incluirán los valores ofertados en cada apartado, completando la siguiente tabla.

Mejora	Valor ofertado	Observaciones
1. Minoración del porcentaje de llamadas abandonadas eventos/llamadas		- Porcentaje de llamadas abandonadas en media mensual (menor del 10%)
2. Minoración del tiempo medio de espera en llamadas atendidas		- Porcentaje de llamadas atendidas menos de 30 segundos
3. Incremento de horas de formación presencia inicial		- Número total de horas de formación inicial presencial por puesto, de la oferta.
4. Incremento de las horas de formación presencial continua y reciclaje		- Número total de horas anuales de formación continua presencial por puesto, de la oferta.
5. Mejoras (atención en idiomas distintos del español)		- Idioma o idiomas distintos del español para la atención telefónica y mensajería instantánea

Se presentarán tanto en formato electrónico conforme se haya indicado en la Plataforma de Contratación del Estado a la hora de configurar los sobres.

Si algún licitador no aporta la documentación relativa a alguno de los criterios a que se refiere este Anexo o a los que se refiere el apartado K.1 del Anexo I, o la misma no contiene los requisitos exigidos, la proposición de dicho licitador no será valorada respecto del criterio de que se trate.



En, a de de.....

Fdo.:



ANEXO XII
A PRESENTAR POR EL PROPUESTO COMO ADJUDICATARIO

CERTIFICACIÓN DE NO ESTAR INCURSO EN INCOMPATIBILIDAD PARA CONTRATAR

D., con D.N.I.
....., en nombre y representación de la empresa
....., entidad con domicilio social en,
calle, nº, C.P. y C.I.F. nº
.....

CERTIFICA:

Que no forma parte de los órganos de gobierno y administración de la empresa, persona alguna de aquellas a que se refiere la Ley 5/1994, de 1 de agosto del Estatuto Regional de la Actividad Política.

Y para que así conste, ante la Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias, Política Social y Transparencia, se expide la presente en, a de de

Lugar, fecha y firma,



ANEXO XIII

A PRESENTAR POR EL PROPUESTO COMO ADJUDICATARIO.

DECLARACIÓN RESPONSABLE OBLIGATORIA DE RESPETAR LA NORMATIVA VIGENTE EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS.

D., como Responsable del tratamiento de datos personales, con D.N.I., en nombre y representación de la empresa, entidad con domicilio social en, calle, nº, C.P. y N.I.F. nº

DECLARA:

- a) Que se somete en todo caso a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos, sin perjuicio de lo establecido en el último párrafo del apartado 1 del artículo 202 LCSP.
- b) Que antes de la formalización del contrato se entregará una declaración en la que se pondrá de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos.
- c) Que se obliga a comunicar cualquier cambio que se produzca, a lo largo de la vida del contrato, de la información facilitada en la declaración a que se refiere la letra c) anterior.

Estas obligaciones anteriores, en todo caso, son consideradas esenciales a los efectos de lo previsto en la letra f) del apartado 1 del artículo 211.



ANEXO XIV

ACUERDO DE ENCARGADO DEL TRATAMIENTO (ADJUDICATARIO)

(El contenido del presente anexo se incorporará al contrato que se formalice entre las partes)

1. Objeto del encargo del tratamiento

Mediante el presente encargo se habilita al adjudicatario (encargado del tratamiento) para tratar por cuenta de la entidad contratante (responsable del tratamiento) los datos de carácter personal necesarios para ejecutar la prestación del presente contrato definido en el Apartado B del cuadro-resumen.

El tratamiento consistirá en la realización de las siguientes operaciones sobre los datos personales (detallar las operaciones a realizar en función de las circunstancias concretas de cada contrato):

- Recogida
- Registro
- Estructuración
- Modificación
- Conservación
- Extracción
- Consulta
- Comunicación por transmisión
- Interconexión
- Cotejo
- Supresión
- Destrucción
- Comunicación
- Otros:* (indicarlo) Grabaciones de voz, telefónicas, imágenes en movimiento, de mensajería u otros medios escritos

2. Identificación de la información afectada

Para la ejecución de las prestaciones derivadas del cumplimiento del objeto de este encargo, el responsable del tratamiento pone a disposición del encargado del tratamiento la información que se describe a continuación:

- ✓ Datos de los ciudadanos que utilicen los servicios telefónicos 012/968362000, de mensajería y/o servicios automatizados para la obtención de cita previa/ renovación de la demanda de empleo/ e Información de expedientes: IMAS /Familia y Vivienda.
- ✓ Datos del personal funcionario de la CARM.

Tipología de los datos que se ponen a disposición del encargado del tratamiento:

- ✓ **Datos de los ciudadanos** que demanden o requieran del teléfono 012/968362000 o de los servicios de mensajería y/o automatizados cita previa/ renovación de la demanda de empleo/ e Información de expedientes: IMAS /Familia y Vivienda.
 - **Datos identificativos:** nombre, apellidos, DNI, número de teléfono, dirección postal, email, voz, imagen en movimiento (en el supuesto de videoconferencias), texto escrito.
 - **Datos de las personas con discapacidad auditiva** y/o del habla que solicitan servicios accesibles, por la condición de discapacidad.
 - **Datos de la Unidad Familiar:** Número de hijos y edades, categoría de los títulos de Familia numerosa.
 - **Datos de desempleo.** Fecha de inicio de la demanda de empleo/ Fecha de renovación.



- **Datos adicionales:** *Nº de Expediente/ Estado del expediente /Motivo de cita-Consulta.*
- **Categorías especiales de datos:**
 - **Datos de salud, discapacidad y dependencia.**
- ✓ Datos del personal funcionario de la CARM.
 - **Detalles de empleo:** *nombre y apellidos, puesto de trabajo, Identificación de la dependencia organizativa, teléfono y dirección postal del puesto de trabajo.*

3. Duración del tratamiento

El presente acuerdo tendrá la misma duración que la prestación del servicio contratado.

4. Obligaciones del Encargado del Tratamiento

A) Utilizar los datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja durante la prestación del contrato, sólo para la finalidad objeto de este encargo. En ningún caso podrá utilizar los datos para otros fines distintos o fines propios.

B) Tratar los datos de acuerdo con el presente Acuerdo y las instrucciones documentadas del responsable del tratamiento. Si el encargado considera que alguna de las instrucciones recibidas infringe el RGPD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros, informará inmediatamente al responsable.

C) Llevar, por escrito, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del responsable, que contenga:

1. El nombre y los datos de contacto del encargado o encargados y de cada responsable por cuenta del cual actúe el encargado y, en su caso, del representante del responsable o del encargado y del delegado de protección de datos.
2. Las categorías de tratamientos efectuados por cuenta de cada responsable.
3. En su caso, las transferencias de datos personales a un tercer país u organización internacional, incluida la identificación de dicho tercer país u organización internacional y, en el caso de las transferencias indicadas en el artículo 49 apartado 1, párrafo segundo del RGPD, la documentación de garantías adecuadas.
4. Una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad relativas a:
 - 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 forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
 - d) El proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.

Asimismo, colaborará con el responsable del tratamiento para la identificación de la información que debe incluirse en su Registro de Actividades de Tratamiento en aquellos supuestos en los que el encargado trate los datos en sus locales y exclusivamente con sus sistemas de información.

C) No comunicar los datos a terceras personas, salvo que cuente con la autorización expresa del responsable del tratamiento en los supuestos legalmente admisibles. Si el encargado debe transferir datos personales a un tercer país o a una organización internacional en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que le sea aplicable, informará al responsable de esa exigencia legal de manera previa, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público.



D) Subcontratación

No estará permitida la subcontratación del tratamiento de datos personales en el caso de que este tratamiento haya sido definido expresamente como una tarea crítica que no admite subcontratación, y así se haya señalado en el **Apartado R** del cuadro-resumen del presente PCAP, o cuando el tratamiento sea inherente a una prestación definida como tarea crítica que no admite subcontratación.

En otro caso, se autoriza al encargado principal (adjudicatario del contrato) a subcontratar el tratamiento de datos personales cuando sea inherente a una prestación parcial objeto de subcontratación.

Para subcontratar el tratamiento de datos personales con otras empresas, el encargado del tratamiento debe comunicarlo por escrito al responsable, identificando de forma clara e inequívoca la empresa subcontratista y sus datos de contacto, siendo necesario contar con la aprobación escrita del responsable del tratamiento para efectuar la subcontratación.

El subcontratista, que también tiene la condición de encargado del tratamiento, está obligado igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para el encargado y las instrucciones que dicte el responsable. Corresponde al encargado principal regular la nueva relación, de forma que el nuevo encargado quede sujeto a las mismas condiciones (instrucciones, obligaciones, medidas de seguridad...) y con los mismos requisitos formales que él, en lo referente al adecuado tratamiento de los datos personales y a la garantía de los derechos de las personas afectadas. En el caso de incumplimiento por parte del sub-encargado, el encargado principal seguirá siendo plenamente responsable en lo referente al cumplimiento de las obligaciones de aquél.

F) Mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del presente encargo, incluso después de que finalice su objeto.

G) Garantizar que sus empleados, así como las personas autorizadas para tratar datos personales, se comprometen de forma expresa y por escrito a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las que debe informarles convenientemente.

H) Mantener a disposición del responsable del tratamiento la documentación acreditativa del cumplimiento de la obligación establecida en el apartado anterior.

I) Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de sus empleados y de las personas autorizadas para tratar datos personales.

J) Asistir al responsable del tratamiento en la respuesta al ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas (incluida la elaboración de perfiles), de la siguiente forma:

Quando las personas afectadas ejerzan los derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, ante el encargado del tratamiento, éste debe comunicarlo al responsable mediante correo electrónico a la dirección GRUPO-012@LISTAS.CARM.ES. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción de la solicitud, juntamente, en su caso, con otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud.

K) Derecho de información.

El encargado del tratamiento, en el momento de la recogida de los datos, debe facilitar la información relativa a los tratamientos de datos que se van a realizar. La redacción y el formato en que se facilitará la información se debe consensuar con el responsable antes del inicio de la recogida de los datos.



L) Notificación de violaciones de la seguridad de los datos.

El encargado del tratamiento notificará al responsable del tratamiento, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 72 horas, a través del correo electrónico de la unidad responsable, las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.

Si se dispone de ella se facilitará, como mínimo, la Información siguiente:

1. Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.
2. El nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.
3. Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.
4. Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos. Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.

Corresponderá al responsable del tratamiento comunicar las violaciones de la seguridad de los datos personales a la Autoridad de Control competente y a los interesados, con la colaboración del encargado.

M) Dar apoyo al responsable del tratamiento en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.

N) Dar apoyo al responsable del tratamiento en la realización de las consultas previas a la autoridad de control, cuando proceda.

O) Poner a disposición del responsable toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realice el responsable u otro auditor autorizado por él.

P) Implantar las medidas de seguridad siguientes:

En todo caso, el encargado deberá adoptar las medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo, teniendo en cuenta el alcance, contexto y los fines del tratamiento, así como los riesgos de probabilidad y gravedad variables para los derechos y libertades de las personas físicas.

Medidas de seguridad mínimas exigidas al adjudicatario:

- Seudonimizar y cifrar los datos personales, en su caso
- Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
- Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
- Verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad del tratamiento.

El encargado realizará un análisis de riesgos asociados e implantará las medidas de seguridad que se determinen en la evaluación de impacto.



De conformidad con lo establecido en el artículo 32.3 del RGPD, en el caso de que el encargado del tratamiento esté adherido a un código de conducta aprobado a tenor del artículo 40 del citado Reglamento o a un mecanismo de certificación aprobado a tenor del artículo 42 del mismo, podrá servir de elemento para demostrar el cumplimiento de los requisitos relativos a la implantación de las medidas de seguridad, siempre que así lo considere el responsable en función de las medidas de seguridad necesarias en cada caso.

Q) Designar un delegado de protección de datos en los casos previstos en el artículo 37 del RGPD y comunicar su identidad y datos de contacto al responsable.

R) Destino de los datos, según la opción señalada a continuación:

- *Devolver al responsable del tratamiento los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida la prestación.*
- *La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado.*
- *No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.*

5. Obligaciones del Responsable del Tratamiento

A) Entregar al encargado los datos a los que se refiere la cláusula 2 de este documento.

B) Realizar las consultas previas que corresponda.

C) Velar, de forma previa y durante todo el tratamiento, por el cumplimiento del RGPD por parte del encargado.

D) Supervisar el tratamiento, incluida la realización de inspecciones y auditorías.

E) Evaluación de impacto y determinación de las medidas de seguridad a implantar de conformidad con los resultados.

(Fecha, órgano de contratación y firma)



ANEXO XV CÓDIGO DE CONDUCTA EN LA CONTRATACIÓN PÚBLICA DE LA REGIÓN DE MURCIA

Aprobado por el Consejo de Gobierno en fecha 5 de noviembre de 2020 (BORM Nº 266 de 16 de noviembre)

Se transcribe la parte VI del Código de Conducta cuyo cumplimiento asumen las empresas que concurren a la presente licitación, conforme dispone la cláusula 11.8 del PCAP.

«VI. PRINCIPIOS Y NORMAS DE CONDUCTA EXTERNAS

Cualquier persona física o jurídica que desee concurrir a una licitación convocada por los órganos de contratación pertenecientes a la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, deberá asumir el compromiso de cumplimiento de las reglas de carácter ético que se plasman en este apartado. A tal fin, en los pliegos de cláusulas administrativas particulares se reflejará la asunción del citado compromiso, pudiéndose utilizar el modelo que figura en el apartado 2 del anexo de este código. De la misma forma, el pliego de cláusulas administrativas contendrá como anexo el presente código de conducta, para asegurar su conocimiento por los licitadores.

El compromiso de cumplimiento de las referidas reglas se extenderá, asimismo, a los contratistas que resulten adjudicatarios en la fase de ejecución de los contratos y, en su caso, a los subcontratistas. Se hará constar este compromiso en los documentos de formalización de los contratos, pudiéndose utilizar el modelo que figura en el apartado 3 del anexo de este código.

Los licitadores y contratistas se comprometen a respetar las siguientes reglas:

1. No tratarán de influir en las decisiones de las mesas o los órganos de contratación, ni ejercerán ningún tipo de presión sobre ellos, directa o indirectamente, respetando en todo momento su actitud de neutralidad en el proceso.
2. No podrán entrar en contacto con los cargos públicos ni con el personal del poder adjudicador responsable de la licitación del contrato con motivo del contrato durante su licitación, salvo para obtener información adicional sobre los pliegos y demás documentación complementaria en los términos regulados por la legislación vigente en materia de contratación pública.
3. Se abstendrán de ofrecer regalos, dádivas, ofrecimientos o promesas a los altos cargos o al personal interviniente en cualquier fase del procedimiento de contratación.
4. Se abstendrán de influir en el régimen de prelación de pagos.
5. Durante el proceso de contratación, mantendrán una conducta acorde con la legislación de defensa de la competencia, evitando prácticas colusorias y, en especial, absteniéndose de concertar precios o alcanzar acuerdos con otras empresas con la finalidad de impedir, restringir o falsear la competencia o alterar el resultado de la licitación.

Del mismo modo, los contratistas no podrán recurrir a la subcontratación para la comisión de prácticas colusorias o anticompetitivas.

6. Denunciarán las prácticas de corrupción o conductas anticompetitivas de otras empresas en cualquier fase del procedimiento de licitación o durante la ejecución del contrato.

7. Cuando intervengan en la fase de preparación de los contratos, a través del cauce de las consultas preliminares de mercado, no favorecerán la introducción de especificaciones técnicas o requerimientos con la finalidad de situarse en posición de ventaja frente a los demás licitadores o que pudieran tener un efecto restrictivo de la competencia, ni ofrecerán valoraciones económicas “sobre” o “infra” valoradas.



8. Los contratistas vigilarán que su personal respete el carácter confidencial de la información a la que tengan acceso con ocasión de la ejecución de los contratos a la que se le hubiese dado el referido carácter en los pliegos o en el contrato, adoptando las medidas oportunas para ello. Así pues, el contratista y su personal estarán sujetos al secreto profesional a lo largo de toda la duración del contrato y después de su terminación. A su vez, tampoco utilizarán la información confidencial conocida en cualquier fase del procedimiento contractual para obtener, directamente o indirectamente, una ventaja o beneficio de cualquier tipo en interés propio ni en el de terceras personas.

9. Los contratistas velarán especialmente por el adecuado cumplimiento de las cláusulas sociales o medioambientales que, como condiciones especiales de ejecución, se hubiesen incluido en los pliegos.

10. Los contratistas ejecutarán los contratos conforme a lo convenido, con el compromiso y la conciencia social de que su trabajo contribuye a la satisfacción de necesidades administrativas de interés general, evitando generar situaciones que hagan preciso acudir a los mecanismos de modificación del contrato, que solo podrán utilizarse en los supuestos previstos legalmente.

11. Cumplirán con los principios, las normas y los cánones éticos propios de las actividades, los oficios y/o las profesiones correspondientes a las prestaciones objeto de los contratos, actuando en todo momento con imparcialidad, de buena fe y con arreglo al código deontológico de su profesión o gremio.

12. Los contratistas se responsabilizarán de que los subcontratistas con los que concierten la realización parcial de prestaciones se sujeten a los mismos principios y reglas de conductas enumerados en el presente código, debiendo informarles de su contenido.

13. Comunicarán inmediatamente al órgano de contratación las posibles situaciones de conflicto de intereses que puedan darse en directivos o empleados públicos de la Administración Pública Regional intervinientes en el correspondiente expediente de contratación. Si durante el período de ejecución del contrato se produjera tal situación, el adjudicatario habrá de comunicarlo al órgano de contratación».

El Código de conducta de la contratación completo se puede consultar en la siguiente url:
<https://www.borm.es/services/anuncio/ano/2020/numero/6462/pdf?id=789121>



ANEXO XVI

INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR LA EMPRESA CONTRATISTA ACTUAL SOBRE LAS CONDICIONES DE LOS CONTRATOS DE LOS/AS TRABAJADORES/AS A LOS EFECTOS DE LA SUBROGACIÓN PREVISTA EN EL ARTÍCULO 18 DEL CONVENIO DE CONTACT CENTER.

F. Alta	Tipo Contrato	Horas Año	Horas Semana	OP Contracción	Convenio colectivo	CATEGORIA	Salario convenio	Complemento Reconocimiento Talento	Mejora Voluntaria	Seguro Médico	Complemento Teletrabajo	Retribución Variable	Total SBA	Guarda legal	Fecha Baja Empresa	Causa Baja
01/08/2000	Indefinido	1.764,00	39,00	05	CONTACT CENTER	GD N8 COORDINADOR	15.950,54	1.595,02	0,00		204,00		17.749,56	0		
01/08/2000	Indefinido	1.764,00	39,00	07	CONTACT CENTER	GD N10 TELEOPERADOR. ESP.	14.554,90	1.444,10	0,00		204,00		16.203,00	0		
01/08/2000	Indefinido	1.356,92	30,00	07	CONTACT CENTER	GD N10 TELEOPERADOR. ESP.	11.196,12	1.119,58	0,00		204,00		12.519,70	0		
01/08/2000	Indefinido	1.187,31	26,25	07	CONTACT CENTER	GD N10 TELEOPERADOR. ESP.	9.796,68	971,88	0,00				10.768,56	0	16/05/2022	EXCEDENCIA VOLUNTARIA
02/11/2000	Indefinido	1.764,00	39,00	07	CONTACT CENTER	GD N10 TELEOPERADOR. ESP.	14.554,96	1.455,68	0,00		204,00		16.214,64	0		
13/12/2001	Indefinido	1.583,08	35,00	07	CONTACT CENTER	GD N10 TELEOPERADOR. ESP.	13.062,11	1.306,20	0,00				14.368,31	1		
18/03/2002	Indefinido	1.718,77	38,00	07	CONTACT CENTER	GD N10 TELEOPERADOR. ESP.	14.181,68	1.418,08	0,00				15.599,76	0		
01/04/2002	Indefinido	1.583,08	35,00	05	CONTACT CENTER	GD N09 GESTOR TELEFONICO	13.813,79	1.381,38	0,00		204,00		15.399,17	0		
24/04/2002	Indefinido	1.277,77	28,25	07	CONTACT CENTER	GD N10 TELEOPERADOR. ESP.	10.543,16	1.045,43	0,00				11.588,59	0		
01/06/2004	Indefinido	1.413,46	31,25	07	CONTACT CENTER	GD N10 TELEOPERADOR. ESP.	11.662,65	1.166,20	0,00				12.828,85	0		
01/07/2004	Indefinido	1.764,00	39,00	05	CONTACT CENTER	GD N8 COORDINADOR	15.708,28	1.595,02	1.696,66		204,00		19.203,96	0		
01/10/2004	Indefinido	1.390,85	30,75	07	CONTACT CENTER	GD N10 TELEOPERADOR. ESP.	11.476,04	1.147,65	0,00				12.623,69	0		
07/12/2006	Indefinido	1.764,00	39,00	05	CONTACT CENTER	GD N8 COORDINADOR	15.708,28	1.595,02	1.696,66	375,00	204,00		19.578,96	0		
09/05/2007	Indefinido	1.764,00	39,00	07	CONTACT CENTER	GD N10 TELEOPERADOR. ESP.	14.554,94	1.455,44	0,14	187,44	204,00		16.401,96	0		
27/06/2007	Indefinido	1.560,46	34,50	07	CONTACT CENTER	GD N10 TELEOPERADOR. ESP.	12.875,46	1.287,58	0,00		204,00		14.367,04	0		

27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
 ro de verificación (CSV) CARM-04105df8-536f-4616-61bf-005059b34e7

24/10/2022 09:39:22

NAVARRO BUENDIA, VICTOR MANUEL



Región de Murcia
 Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI,
 Familias, Política Social y Transparencia

Secretaría General



F. Alta	Tipo Contrato	Horas Año	Horas Semana	Gr Colocación	Convenio colectivo	CATEGORIA	Salario convenio	Complemento Reconocimiento Talento	Mejora Voluntaria	Seguro Médico	Complemento Teletrabajo	Retribución Variable	Total SBA	Guarda legal	Fecha Baja Empresa	Causa Baja
15/10/2007	Indefinido	1.560,48	34,50	07	CONTACT CENTER	GD N10 TELEOPERA DOR. ESP.	12.875,46	1.287,58	0,00				14.163,04	0		
22/10/2007	Indefinido	1.673,54	37,00	07	CONTACT CENTER	GD N10 TELEOPERA DOR. ESP.	13.808,53	1.380,82	0,00		204,00		15.393,35	0		
08/01/2008	Indefinido	1.560,48	34,50	07	CONTACT CENTER	GD N10 TELEOPERA DOR. ESP.	12.875,46	1.287,58	0,00		204,00		14.367,04	0		
14/01/2008	Indefinido	1.560,48	34,50	07	CONTACT CENTER	GD N10 TELEOPERA DOR. ESP.	12.875,60	1.277,36	0,00				14.152,96	0		
23/01/2008	Indefinido	1.198,62	26,50	07	CONTACT CENTER	GD N10 TELEOPERA DOR. ESP.	9.889,84	988,96	0,14		204,00		11.082,94	0		
04/02/2008	Indefinido	1.549,15	34,25	07	CONTACT CENTER	GD N10 TELEOPERA DOR. ESP.	12.782,24	1.278,04	0,25				14.060,52	0		
03/04/2008	Indefinido	1.470,00	32,50	07	CONTACT CENTER	GD N10 TELEOPERA DOR. ESP.	12.128,82	1.212,75	0,53		204,00		13.546,09	0		
07/04/2008	Indefinido	1.130,77	25,00	07	CONTACT CENTER	GD N10 TELEOPERA DOR. ESP.	9.330,17	933,06	0,00		204,00		10.467,24	1		
02/05/2008	Indefinido	1.198,62	26,50	07	CONTACT CENTER	GD N10 TELEOPERA DOR. ESP.	9.889,84	988,96	0,14		204,00		11.082,94	0		
10/06/2008	Indefinido	904,62	20,00	07	CONTACT CENTER	GD N10 TELEOPERA DOR. ESP.	7.464,10	705,88	0,00				8.169,98	1		
07/07/2008	Indefinido	1.402,15	31,00	07	CONTACT CENTER	GD N10 TELEOPERA DOR. ESP.	11.535,41	1.156,96	237,02		204,00		13.133,39	0		
07/07/2008	Indefinido	995,08	22,00	07	CONTACT CENTER	GD N10 TELEOPERA DOR. ESP.	8.210,48	821,10	0,00				9.031,58	0		
04/01/2010	Indefinido	1.764,00	39,00	03	CONTACT CENTER	GD N05 RESP ADMTVO/JF SRV	17.665,66	1.710,80	20.654,34	375,00	204,00	3.500,00	44.109,80	0		
10/02/2014	Indefinido	1.130,77	25,00	07	CONTACT CENTER	GD N10 TELEOPERA DOR. ESP.	9.330,12	932,96	0,00				10.263,08	0		
04/07/2016	Indefinido	1.311,69	29,00	07	CONTACT CENTER	GD N10 TELEOPERA DOR. ESP.	10.822,97	1.082,20	0,00				11.905,17	0		

Expte:



F. Alta	Tipo Contrato	Horas Año	Horas Semana	Gr Colación	Convenio colectivo	CATEGORIA	Salario convenio	Complemento Reconocimiento Talento	Mejora Voluntaria	Seguro Médico	Complemento Teletrabajo	Retribución Variable	Total SBA	Guarda legal	Fecha Baja Empresa	Causa Baja
16/08/2016	Indefinido	1.187,31	26,25	07	CONTACT CENTER	GD N10 TELEOPERA DOR. ESP.	9.796,65	979,58	0,00				10.776,23	1		
25/05/2017	Indefinido	1.130,77	25,00	07	CONTACT CENTER	GD N10 TELEOPERA DOR. ESP.	9.330,14	466,48	0,00				9.796,62	0		
01/06/2017	Indefinido	1.130,77	25,00	07	CONTACT CENTER	GD N10 TELEOPERA DOR. ESP.	9.330,14	466,48	0,00				9.796,62	0		
14/07/2017	Indefinido	1.130,77	25,00	07	CONTACT CENTER	GD N10 TELEOPERA DOR. ESP.	9.330,14	466,48	0,00		204,00		10.000,62	0		
28/05/2018	Indefinido	1.130,77	25,00	07	CONTACT CENTER	GD N10 TELEOPERA DOR. ESP.	9.330,06	466,48	0,00		204,00		10.000,54	0		
29/05/2018	Indefinido	1.764,00	39,00	07	CONTACT CENTER	GD N10 TELEOPERA DOR. ESP.	14.554,98	727,72	0,14		204,00		15.486,84	0		
08/06/2018	Indefinido	1.187,31	26,25	07	CONTACT CENTER	GD N10 TELEOPERA DOR. ESP.	9.796,59	489,86	0,00				10.286,45	0		
01/11/2018	Indefinido	1.764,00	39,00	07	CONTACT CENTER	GD N10 TELEOPERA DOR. ESP.	14.554,98	727,72	0,14		204,00		15.486,84	0		
15/05/2019	Indefinido	1.628,31	36,00	07	CONTACT CENTER	GD N10 TELEOPERA DOR. ESP.	13.435,40	671,68	0,16		204,00		14.311,24	0		
16/05/2019	Indefinido	1.356,92	30,00	07	CONTACT CENTER	GD N10 TELEOPERA DOR. ESP.	11.196,86	559,65	0,53		204,00		11.960,03	0		
18/05/2020	Indefinido	1.130,77	25,00	07	CONTACT CENTER	GD N10 TELEOPERA DOR. ESP.	9.330,08	0,00	0,00		204,00		9.534,08	0		
11/06/2020	Indefinido	1.130,77	25,00	07	CONTACT CENTER	GD N10 TELEOPERA DOR. ESP.	9.330,08	0,00	0,00				9.330,08	0		
07/07/2020	Indefinido	1.356,92	30,00	07	CONTACT CENTER	GD N10 TELEOPERA DOR. ESP.	11.196,10	0,00	0,00				11.196,10	0		
07/07/2020	Indefinido	1.764,00	39,00	07	CONTACT CENTER	GD N10 TELEOPERA DOR. ESP.	14.554,98	0,00	0,00		204,00		14.758,98	0		
21/06/2021	Eventual circunstancias producción	1.130,77	25,00	07	CONTACT CENTER	GD N10 TELEOPERA DOR. ESP.	9.330,08	0,00	0,00				9.330,08	0		



F. Alta	Tipo Contrato	Horas Año	Horas Semana	0ª Cotización	Convenio colectivo	CATEGORIA	Salario convenio	Complemento Reconocimiento Talento	Mejora Voluntaria	Seguro Médico	Complemento Teletrabajo	Retribución Variable	Total SBA	Guarda legal	Fecha Baja Empresa	Causa Baja
05/07/2021	Indefinido	1.764,00	39,00	07	CONTACT CENTER	GD N10 TELEOPERADOR. ESP.	14.554,98	0,00	0,00		204,00		14.758,98	0		
07/12/2021	Interinidad	1.277,77	28,25	07	CONTACT CENTER	GD N11 TELEOPERADOR	10.070,78	0,00	70,28				10.141,06	0		
10/05/2022	Eventual circunstancias producción	1.187,31	26,25	07	CONTACT CENTER	GD N11 TELEOPERADOR	9.357,81	0,00	65,29				9.423,10	0		
06/06/2022	Eventual circunstancias producción	678,46	15,00	07	CONTACT CENTER	GD N11 TELEOPERADOR	5.347,33	0,00	37,30				5.384,63	0		
23/06/2022	Eventual circunstancias producción	904,62	20,00	07	CONTACT CENTER	GD N11 TELEOPERADOR	7.129,88	0,00	49,64				7.179,51	0		
04/07/2022	Eventual circunstancias producción	1.187,31	26,25	07	CONTACT CENTER	GD N10 TELEOPERADOR. ESP.	9.796,66	0,00	0,00				9.796,66	0		
18/07/2022	Eventual circunstancias producción	904,62	20,00	07	CONTACT CENTER	GD N10 TELEOPERADOR. ESP.	7.464,07	0,00	0,00				7.464,07	0		
16/08/2022	Eventual circunstancias producción	791,54	17,50	07	CONTACT CENTER	GD N11 TELEOPERADOR	6.238,67	0,00	43,40				6.282,07	0		
16/08/2022	Eventual circunstancias producción	678,46	15,00	07	CONTACT CENTER	GD N11 TELEOPERADOR	5.347,18	0,00	37,45				5.384,63	0		

Los conceptos salariales reflejados no contemplan la posible revisión salarial que se establezca en la actual negociación del Convenio Colectivo de aplicación, ni la posible repercusión económica en caso de retroactividad en la aplicación del mismo.



DON MARCOS ORTUÑO SOTO, SECRETARIO DEL CONSEJO DE GOBIERNO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA.

CERTIFICO: Según resulta del borrador del acta de la sesión celebrada el día veintisiete de octubre de dos mil veintidós, a propuesta de la Consejera de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familia, Política Social y Transparencia el Consejo de Gobierno autoriza la contratación por procedimiento ABIERTO con varios criterios de adjudicación, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 116, 145 y 156 a 158 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, **mediante tramitación anticipada de gasto**, para la contratación del “**SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA MULTICANAL EN PLATAFORMA TELEFÓNICA 2023-2025**”, CPV: 79500000-9 “Servicio de ayuda en funciones de oficina” así como el gasto que comporta que asciende a DOS MILLONES TRESCIENTOS SESENTA Y OCHO MIL CUATROCIENTOS ONCE EUROS CON OCHENTA Y CUATRO CÉNTIMOS (**2.368.411,84€**), de los cuales **1.957.365,16 €** corresponden al presupuesto neto y **411.046,68 €** al IVA (21%), que se financiará con cargo a la partida presupuestaria 20.04.00.121D.227.09, proyecto: 48781 “Atención al ciudadano mediante teléfono 012 y plataforma multicanal”, de acuerdo con el siguiente desglose:

Anualidad 2023	986.838,27
Anualidad 2024	1.184.205,92
Anualidad 2025	197.367,65
TOTAL	2.368.411,84

Y para que conste y a los procedentes efectos, expido, firmo y sello la presente en Murcia a la fecha de la firma electrónica recogida al margen.