CUADRO DE CARACTERÍSTICAS DEL PLIEGO-TIPO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO.

APARTADO 1. ÓRGANO DE CONTRATACIÓN.

El Director Gerente del Servicio Murciano de Salud, conforme establece el artículo 8.1.w) del Decreto 148/2002, de 27 de diciembre, por el que se establece la estructura y funciones de los órganos de participación, administración y gestión del Servicio Murciano de Salud.

APARTADO 2. NÚMERO DE REFERENCIA DEL EXPEDIENTE.

CSE/9900/1100716083/16/PA

APARTADO 3. OBJETO DEL CONTRATO Y CODIFICACIÓN CPV. SUJECIÓN A REGULACIÓN ARMONIZADA. LOTES. LICITACION ELECTRÓNICA.

3.1. OBJETO: CONTRATACIÓN DEL CENTRO DE SOPORTE PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN EL SERVICIO MURCIANO DE SALUD.

3.2. CODIFICACIÓN CPV[1]: 7250000-0

3.3. SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA:

SI ☒
NO ☐

3.4. LOTES.

Denominación	CPV

3.5. LICITACIÓN ELECTRÓNICA:

SI ☐
NO ☒

APARTADO 4. NECESIDADES ADMINISTRATIVAS A SATISFACER CON EL CONTRATO.

[1] Reglamento (CE) 213/2008 de la Comisión de 28 de noviembre de 2007.

Documento electrónico del Servicio Murciano de Salud, según Ley 11/2007, firmado a 19/07/2016 13:12, por: ENCARNACION ZAMORA ROS (22965201T)
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación (CSV): AFF19D4817F63A7C7519ED5967B4D610

Centro de Gestión de Servicios.

- Prestación de los servicios propios del Centro de Soporte detallados en el pliego de prescripciones técnicas durante el período contratado.
- Contemplará una primera fase de recepción de los servicios prestados por el actual proveedor de los mismos; una segunda fase de transformación que será resultado de la redefinición y replanteamiento del Centro de Soporte actual hacia un Centro de Servicios, sus procedimientos y la herramienta de gestión; y una tercera fase de devolución del servicio a la finalización del período contratado.

Mejora continua del servicio.

- El servicio actual se organiza de acuerdo al marco de trabajo ITIL V3 y todos los procesos del ciclo de vida se encuentra implantados, por tanto se está en fase de Mejora Continua. Se debe seguir trabajando en que los usuarios perciban cada vez más una mejora constante en los servicios

Evolución de los procedimientos.

- Modelado y diseño de los procedimientos del SMS y demás elementos de soporte, de modo que se alineen con la gestión de procesos descrita en el punto anterior.

Dotar al servicio de herramientas de gestión.

- Actualmente el servicio se presta apoyado en una serie de herramientas de gestión que soportan los procesos ITIL implantados. Para mantener la funcionalidad actual, usada por todos los agentes implicados, el adjudicatario deberá mantener, completar y actualizar esta herramienta o sustituirla por otra nueva. En caso de proponer una nueva herramienta, la certificación de ésta, tanto en los procesos ya implantados como del resto del marco ITIL de referencia, deberá acreditarse explícitamente por un tercero reconocido en la materia. El SMS se reserva la potestad de requerir una auditoria externa al respecto a cargo del adjudicatario en cualquier fase del contrato.

Durante toda la duración del contrato, se precisan tareas de análisis y evolución continua para la implantación del marco de referencia de buenas prácticas definido por ITIL v3 e ISO/IEC 20000 en el SMS, incluyendo la elección, adquisición, puesta en marcha y configuración de un aplicativo software de apoyo al mismo en caso de que el licitador considere que los actuales no son válidos.

También deberá prorrogarse y mantenerse la certificación ISO/IEC 20000 obtenida durante la contratación anterior. El SMS considera importante continuar y avanzar en esta línea ampliando la certificación de nuevos servicios.

Documento electrónico del Servicio Murciano de Salud, según Ley 11/2007, firmado a 19/07/2016 13:12, por: ENCARNACION ZAMORA ROS (22965201T)
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación (CSV): AFF19D4817F63A7C7519ED5967B4D610

APARTADO 5. DURACIÓN DEL CONTRATO/ PLAZO DE EJECUCIÓN.

5.1. DURACIÓN/PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO: Dos años a contar desde el acta de puesta en funcionamiento del servicio prevista para el 16 de Diciembre de 2016, que se levantará una vez finalizada la fase de transición.

El plazo máximo de la fase de transición es desde la formalización del contrato hasta el 16 de Diciembre de 2016. Este plazo podrá aumentarse por el Órgano de Contratación, si bien en este caso el adjudicatario correrá con los gastos necesarios para la continuidad del servicio por parte del contratista actual hasta la correcta transición del mismo, y sin perjuicio de que se apliquen la penalidad prevista por no haber cumplido el plazo de transferencia.

5.2. PREVISIÓN DE PRÓRROGA:

SI ☒

EN SU CASO, DURACION O PLAZO PREVISTO: Por periodos de 12 meses, con un máximo de veinticuatro meses.

NO ☐

APARTADO 6. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

- Oficinas de la empresa adjudicataria.
- Todos los centros administrativos y asistenciales del SMS.

APARTADO 7. PRESUPUESTO.

7.1. PRESUPUESTO TOTAL DEL CONTRATO:

Lote	Denominación	Importe sin IVA	21% IVA - Importe	Precio total
		8.400.000	1.764.000	10.164.000

•**VALOR ESTIMADO:** 17.640.000€

7.2. ANUALIDADES E IMPORTE (SIN IVA):

Anualidad	Importe (IVA excluido)
2016	180.645,16 €

Documento electrónico del Servicio Murciano de Salud, según Ley 11/2007, firmado a 19/07/2016 13:12, por: ENCARNACION ZAMORA ROS (22965201T)
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación (CSV): AFF19D4817F63A7C7519ED5967B4D610

2017	4.200.000 €
2018	4.019.354,84 €

7.3. SISTEMA DE DETERMINACIÓN DEL PRECIO[2]:

☐ **COMPONENTES DE LA PRESTACIÓN**
☐ **UNIDADES DE EJECUCIÓN O POR TIEMPO**
☒ **TANTO ALZADO**
☐ **HONORARIOS POR TARIFA**

APARTADO 8. TRAMITACIÓN DEL EXPEDIENTE.

ORDINARIO ☒
URGENCIA ☐
MOTIVOS:
EMERGENCIA ☐

APARTADO 9. REVISIÓN DE PRECIOS.

9.1. APLICACIÓN DE CLÁUSULA DE REVISIÓN DE PRECIOS.
SI ☐
NO ☒
EN SU CASO, JUSTIFICACIÓN DE LA NO PROCEDENCIA DE REVISIÓN DE PRECIOS[3]:
No procede la revisión de los precios al no darse los requisitos previstos en los artículos 89 y siguientes del TRLCSP conforme a la nueva redacción dada por la Ley 2/2015, de 30 de marzo, de desindexación de la economía española.
9.2. FÓRMULAS O ÍNDICES A APLICAR PARA LA REVISIÓN DE PRECIOS:

APARTADO 10. RÉGIMEN DE FACTURACIÓN

10.1. CONDICIONES DE PAGO: Mensualmente, a partir de la firma del acta de puesta en funcionamiento.

Previa a la emisión de cada factura, se realizará una revisión conjunta del cumplimiento de los servicios prestados en el periodo correspondiente, recogiéndolo

[2] Artículo 302 RDL 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (TRLCSP) y artículo 197 del RD 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas (RGLCAP).
[3] Artículo 89.2 TRLCSP.

Documento electrónico del Servicio Murciano de Salud, según Ley 11/2007, firmado a 19/07/2016 13:12, por: ENCARNACION ZAMORA ROS (22965201T)
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación (CSV): AFF19D4817F63A7C7519ED5967B4D610

en un documento que será firmado conjuntamente por la empresa adjudicataria y el responsable del contrato por parte del SMS

10.2. LUGAR DE PRESENTACIÓN DE LAS FACTURAS FORMATO PAPEL:
10.3. LUGAR DE PRESENTACION DE FACTURAS ELECTRONICAS: https:/face.gob.es/es/
10.4. PROCEDENCIA DE EFECTUAR VALORACIONES PARCIALES[4]:
SI ☐
EN SU CASO, ESPECIFICAR CONDICIONES:
NO ☒
10.5. AUTORIZACIÓN DE VALORACIONES PARCIALES POR TRABAJOS EFECTUADOS ANTES DE LA ENTREGA PARCIAL DE LOS MISMOS[5]:
SI ☐
NO ☒
10.6. PROCEDENCIA DE ABONOS A CUENTA POR OPERACIONES PREPARATORIAS[6]:
SI ☐
EN SU CASO, ESPECIFICAR LAS SIGUIENTES CONDICIONES:

- **OPERACIONES PREPARATORIAS SUSCEPTIBLES DE ABONO A CUENTA.** ☐
- **EXIGENCIA DE UN PROGRAMA DE TRABAJO.** ☐
- **CRITERIOS Y FORMA DE VALORACIÓN DE LOS ABONOS A CUENTA.** ☐
- **PLAN DE AMORTIZACIÓN DE ABONOS A CUENTA.** ☐

NO ☒

APARTADO 11. GARANTÍA PROVISIONAL.

11.1. EXIGENCIA DE CONSTITUCIÓN DE GARANTÍA PROVISIONAL:
SI ☐
EN SU CASO, JUSTIFICAR SU EXIGENCIA:
NO ☒
11.2. IMPORTE DE LA GARANTÍA PROVISIONAL (EN SU CASO, POR LOTES):

€, EQUIVALENTE AL % DEL PRESUPUESTO DEL CONTRATO, IVA NO INC.

Lotes:

Nº	Importe (€)	(%)

APARTADO 12. GARANTÍA DEFINITIVA.

[4] Para contratos de tracto sucesivo. Artículo 199 RGLCAP.
[5] Artículo 200 RGLCAP.
[6] Artículo 201 RGLCAP.

Documento electrónico del Servicio Murciano de Salud, según Ley 11/2007, firmado a 19/07/2016 13:12, por: ENCARNACION ZAMORA ROS (22965201T)
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación (CSV): AFF19D4817F63A7C7519ED5967B4D610

12.1. EXIGENCIA DE CONSTITUCIÓN DE GARANTÍA DEFINITIVA:
SI ☒
NO ☐
EN SU CASO, JUSTIFICAR LA NO EXIGENCIA[7]:
12.2. IMPORTE DE LA GARANTÍA DEFINITIVA INCLUIDA, EN SU CASO, GARANTÍA COMPLEMENTARIA: 5 por 100 del precio de adjudicación, IVA excluido.
12.3. POSIBILIDAD DE CONSTITUCIÓN DE GARANTÍA DEFINITIVA MEDIANTE RETENCIÓN EN EL PRECIO:
SI ☐
NO ☒
12.4. POSIBILIDAD DE DEVOLUCIÓN O CANCELACIÓN DE LA PARTE PROPORCIONAL DEL IMPORTE DE LA GARANTÍA DEFINITIVA[8]:
SI ☐
NO ☒

APARTADO 13. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN Y SU PONDERACIÓN. SUBASTA ELECTRONICA. EVALUACIÓN AUTOMÁTICA Y EVALUACIÓN MEDIANTE JUICIOS DE VALOR.

13.1. IDENTIFICACIÓN DE LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN. PONDERACIÓN Y MECANISMOS DE EVALUACIÓN.

A) CRITERIOS OBJETIVOS EVALUABLES POR FÓRMULAS MATEMATICAS: 51 puntos

A.1. Oferta económica: 40 puntos

Para el cálculo de la puntuación obtenida por cada empresa, se aplicará la siguiente fórmula:

$$P_1 = MIN[[\ 40\ ;\ 20{,}5-(42{,}4*arctg[(P_{of} - 7400000)/51900]/pi\ ]]$$

P_{of} = Precio ofertado (IVA no incluido)
P_1 = Puntuación obtenida

A.2. Mejora de Niveles de Servicio: 11 puntos

Indicadores asociados a la calidad del servicio de soporte

[7] Artículo 95 TRLCSP. No permitido para contratos de obra.
[8] Artículo 102.3 TRLCSP. Solo para cuando se admitan recepciones parciales conforme al Apartado 21 del Cuadro de Características.

Documento electrónico del Servicio Murciano de Salud, según Ley 11/2007, firmado a 19/07/2016 13:12, por: ENCARNACION ZAMORA ROS (22965201T)
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación (CSV): AFF19D4817F63A7C7519ED5967B4D610

Se valorará la mejora de los acuerdos de nivel de servicio (ANS) establecidos en el correspondiente apartado del Pliego de Prescripciones Técnicas, conforme a los siguientes criterios:

- Obtendrá 0 puntos la oferta que coincida con el ANS mínimo requerido.
- No se valorarán aquellas ofertas de ANS que supongan una mejora superior al 50% del margen total de mejora.

Por ejemplo:

AT-1 no puede mejorar por debajo de 7,5 segundos, ya que margen de mejora= 15-0; 50% del margen de mejora = 7,5; umbral máximo de mejora = umbral (15 segundos) - 50% del margen de mejora (7,5) = 7,5 segundos

AT-2 no puede mejorar por encima del 90%, ya que margen de mejora = 100%-80% = 20%; el 50% del margen de mejora = 10%; umbral máximo de mejora = umbral (80%) + 50% del margen de mejora (10%) = 90%

AT-3 no puede mejorar por debajo del 2,5%, ya que margen de mejora = 5%-0% = 5%; el 50% del margen de mejora = 5%; umbral máximo de mejora = umbral (5%) - 50% del margen de mejora (2,5%) = 2,5%

En caso de superar estos márgenes máximos, esa mejora de ANS no puntuará en el cómputo total.

- Obtendrá la máxima puntuación la oferta que presente mejor ANS.
- El resto de ofertas se valorarán linealmente entre los valores anteriores.

Los ANS objeto de valoración en este aparado y su correspondiente puntuación máxima son:

Disponibilidad del servicio: 2 puntos

Indicador	*umbral Nivel de Servicio*	*Puntos de la mejora*
DIS-1	>=99,9%	1
DIS-2	>=99,99%	1

Calidad de la atención telefónica: 1,2 puntos.

Documento electrónico del Servicio Murciano de Salud, según Ley 11/2007, firmado a 19/07/2016 13:12, por: ENCARNACION ZAMORA ROS (22965201T)
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación (CSV): AFF19D4817F63A7C7519ED5967B4D610

Indicador	*umbral Nivel de Servicio*	*Puntos de la mejora*
AT-1	<15 segundos	0.4
AT-2	>=80%	0.4
AT-3	<=5%	0.4

Respuesta y resolución de consultas e incidencias: 5,80 puntos

Indicador	*umbral Nivel de Servicio*	*Puntos de la mejora*
RES-1	>=90%	0.4
RES-2	>=85%	0.3
RES-3	>=80%	0.3
SOL-1	>=90%	0.4
SOL-1b	<=2	0.3
SOL-2	>=85%	0.4
SOL-2b	<=4	0.3
SOL-3	>=80%	0.3
SOL-3b	<=6	0.3
SOL-4	>=90%	0.3
NIV-1	>=75%	0.4
N2A-1	>=90%	0.3
N2A-2	>=0,9	0.3
N2S-1	>=90%	0.3
N2S-2	>=0,9	0.3
INS-1	>=95%	0.3
INS-2	>=80%	0.3
PR	<=2%	0.3

Indicadores asociados la gestión de la LAN y Seguridad: 2 puntos

Niveles de incidencias.

Acuerdos de nivel de servicio en atención incidencias (ANS).

Documento electrónico del Servicio Murciano de Salud, según Ley 11/2007, firmado a 19/07/2016 13:12, por: ENCARNACION ZAMORA ROS (22965201T)
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación (CSV): AFF19D4817F63A7C7519ED5967B4D610

a) COM-INC: ANS de atención y resolución de incidencias**: hasta 0.8 puntos**

NIVEL	DISPONIBILIDAD EN ATENCIÓN	MÁXIMO TIEMPO ATENCIÓN	MÁXIMO TIEMPO RESOLUCIÓN
1	24x7	2h.	4h.
2	24x7	1h.	2h.
3	24x7	30'	4h.
4	24x7	15'	2h.

Para el cálculo de esta puntuación, en ningún caso, ninguna casilla de la tabla puede suponer una mejora superior al 50% con respecto a lo exigido en este PCA.

Para el reparto de estos 0.8 puntos se otorgará un valor máximo de 0,1 puntos a cada una de las casillas de la tabla donde se especifican las mejoras.

b) COM-INF: ANS de Tiempo máximo de entrega de informe de resolución de incidentes: 2 días laborales **hasta 0.25 puntos**

c) COM-PRO: ANS de Proactividad en la detección y resolución de incidencias: 80% **hasta 0.25 puntos**

d) COM-PET: En la siguiente tabla se detallan los ANS de Peticiones de servicio requeridos para cada uno de los servicios prestados por la sección de comunicaciones del Centro de Soporte: **hasta 0.7 puntos**

Petición de servicio	**Tiempo máximo de resolución**
Asignación de puerto a VLAN	4 horas
Atención y respuestas a consultas técnicas	16 horas
Conexión de equipamiento	4 horas
Configuración de electrónica de red	3 horas
Creación de VLAN	4 horas
Documentación de mapas de red	24 horas
Solicitud de direccionamiento IP	3 horas
Alta de red wifi	4 horas
Añadir filtrado de MAC para un dispositivo	3 horas
Nuevo contexto balanceado de aplicaciones	3 horas

Documento electrónico del Servicio Murciano de Salud, según Ley 11/2007, firmado a 19/07/2016 13:12, por: ENCARNACION ZAMORA ROS (22965201T)
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación (CSV): AFF19D4817F63A7C7519ED5967B4D610

Comunicación de avisos malware	3 horas
Reglas de cortafuegos en preproducción	4 horas
Reglas de cortafuegos en producción	3 horas
Informe de incidencias (a demanda)	16 horas

Para el cálculo de esta puntuación, en ningún caso, ninguna casilla de la tabla puede suponer una mejora superior al 50% con respecto a lo exigido en este PCA.

Para el reparto de estos 0.7 puntos se otorgará un valor máximo de 0,05 puntos a cada una de las casillas de la tabla donde se especifican las mejoras.

B) CRITERIOS EVALUABLES CONFORME JUICIOS DE VALOR: 49 puntos

Oferta técnica: 40 puntos

La oferta técnica se desglosará de la siguiente forma:

- **BLOQUE 1: Hasta 10 puntos** (apartado 3 del pliego de prescripciones técnicas completo)

  El licitador detallará cada una de las fases del contrato, indicando los recursos destinados y la forma de organizarlo, que son: Transición, Transformación y Devolución. Detallará la planificación de todas ellas, su gestión y control, incluyendo las entregas y documentación.

  El licitador está obligado a presentar una valoración económica de su plan de transición que en ningún caso podrá ser inferior al 50% del coste del servicio actual para el SMS.:

- **BLOQUE 2: Hasta 10 puntos** (apartado 6 y apartados 4.3 hasta 4.9 del pliego de prescripciones técnicas completos)

  El licitador detallará cada uno de los siguientes aspectos, indicando los recursos destinados y la forma de organizarlo:
  - Estrategia del cambio,
  - Evolución del Servicio,
  - Evolución de los procedimientos,
  - Evolución de la plataforma tecnológica,
  - Herramientas de gestión,
  - Plan de aseguramiento de la calidad,

Documento electrónico del Servicio Murciano de Salud, según Ley 11/2007, firmado a 19/07/2016 13:12, por: ENCARNACION ZAMORA ROS (22965201T)
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación (CSV): AFF19D4817F63A7C7519ED5967B4D610

- Transformación de proyectos en servicios,
- Equipo de trabajo, cuantificación, su actualización tecnológica y su organización,
- Metodologías empleadas:

- **BLOQUE 3: Hasta 15 puntos** (apartado 4.1 del pliego de prescripciones técnicas completo)

  El licitador detallará la organización, metodologías de trabajo, niveles de atención, monitorización del entorno, y todo aquello que considere para la óptima realización de las tareas del Centro.
  El licitador, adicionalmente, detallará las opciones de mejora propuestas para optimizar los servicios a prestar (entre otros: la intervención in situ, nuevos tecnologías que aumenten la agilidad, resolución de averías, reparación de los distintos componentes en propio taller del Centro, estrategia de provisión y reposición de piezas, logística y adecuación de los vehículos, etc…

- **BLOQUE 4: Hasta 5 puntos** (apartado 4.2 del pliego de prescripciones técnicas completo)

  El licitador detallará la organización, recursos humanos y técnicos, metodologías de trabajo, niveles de atención, monitorización,… así como cualquier planteamiento o medio que estime en su oferta de cara a prestar todos los servicios descritos en el apartado 4.2 del pliego de prescripciones técnicas.

Prestaciones adicionales: 9 puntos

Se consideran las siguientes:

- **Hasta 1,5 puntos:** Acciones encaminadas a la mejoras de los procesos y la introducción de metodologías y buenas prácticas en el ámbito de las competencias de la SGTI (transferencia de conocimiento, formación,…)
  EN el caso de la formación deberá estar preferiblemente certificada oficialmente por el proveedor o por la FFIS.
  Entre las metodologías relacionadas tenemos:
  - ITIL((Information Technology Infrastructure Library)
  - ASL (Application Services Library)
  - COBIT (Control Objectives for Information and related Technology)
  - Aquellas otras propuestas y que la SGTI considere adecuadas

- **Hasta 1,5 puntos:** En el ámbito de las comunicaciones, se considera:

Documento electrónico del Servicio Murciano de Salud, según Ley 11/2007, firmado a 19/07/2016 13:12, por: ENCARNACION ZAMORA ROS (22965201T)
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación (CSV): AFF19D4817F63A7C7519ED5967B4D610

- Mejoras en herramientas de administración de equipamiento (Hasta 0,5 puntos).

  El Centro de Soporte se encarga de la administración del equipamiento de red del SMS. Para ello utiliza la herramienta antigua TACACS de Cisco, la cual proporciona las AAA (Autenticación, Autorización y Contabilización) de seguridad en la administración de estos equipos. Se valorará como mejora la oferta por parte del licitador de una herramienta con el mismo fin. Esta herramienta debe ser acorde con la infraestructura de red actual del SMS, en la cual la mayoría de los equipamientos de red están fabricados por Cisco (alrededor de 1400 puntos de acceso wifi y unos 800 conmutadores cableados) y con la herramienta de gestión, que actualmente es Cisco Prime.

- Mejoras en el control de acceso a la red (Hasta 0,5 puntos)

  Se valorará como mejora la oferta de un sistema de control de acceso a la red, tanto wifi como cableada, basada en un sistema compatible con el estándar IEEE 802.1x y con las herramientas propias del SMS. Se tendrá en cuenta de forma positiva la implementación de un sistema AAA en este sistema de control de acceso.

- Mejoras en auditoría (Hasta 0,5 puntos)

  Se valorará como mejora por parte del licitador la inclusión de una auditoría en materia de red y seguridad de las instalaciones del SMS. Para la valoración de la auditoría, el licitador entregará en su oferta un plan de auditoría donde conste la duración de cada una de las fases de la misma y se contemplen los recursos humanos tanto del licitador como del SMS. Se valorará especialmente que esta auditoria sea externa.

- **Hasta 3 puntos**: Se valorará como prestación adicional el suministro de pequeño equipamientos que complete y mejora la estrategia de provisión y reposición del taller del centro de soporte descrito en el BLOQUE 3 de la descripción de la oferta técnica.

- **Hasta 1,5 puntos:** Laboratorio: plataformas adicionales que amplíen las posibilidades para los usuarios internos o por usuarios de nuestros portales o servicios en internet o en movilidad (apps, aplicaciones,…). Se valorará la inclusión del hw mínimo necesario para las pruebas
- **Hasta 0,75 puntos:** Acciones de difusiones y divulgación en desarrollo, despliegue de servicios y proyectos (desarrollo de videos, píldoras formativas, acciones en arranque de quipos de usuarios)
- **Hasta 0.75 puntos:** Propuesta de utilización de la información recogida en el centro de soporte a través de estrategias de análisis o big data para el

Documento electrónico del Servicio Murciano de Salud, según Ley 11/2007, firmado a 19/07/2016 13:12, por: ENCARNACION ZAMORA ROS (22965201T)
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación (CSV): AFF19D4817F63A7C7519ED5967B4D610

reconocimiento de patrones, problemas o cualquier otras consideraciones que pueda derivar en la mejora del servicio a prestar

13.2. EN SU CASO, INDICAR FASES/UMBRAL MÍNIMO:

En la fase de valoración de criterios evaluables mediante juicio de valor, la suma de la puntuación obtenida en los criterios "Oferta Técnica" deberá ser superior a 15 puntos para continuar en el proceso selectivo.

13.3. APLICACIÓN DEL CRITERIO DE PREFERENCIA EN LA ADJUDICACIÓN CONFORME LO PREVISTO EN LA DISPOSICIÓN ADICIONAL 4ª TRLCSP:

SI ☐
NO ☒

13.4. EMPLEO DE LA SUBASTA ELECTRÓNICA.

SI ☐
NO ☒

APARTADO 14. LUGAR DE PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES. DATOS DE CONTACTO CON EL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN.

- **REGISTRO A EFECTOS DE PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES EN FORMATO PAPEL (PRESENCIAL O POR CORREO):**

  Registro Servicio Murciano de Salud
  C/Central, 7 Edificio HABITAMIA
  30100 Espinardo-Murcia

- **DIRECCIÓN DE PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES EN FORMATO ELECTRÓNICO:**
- **Nº DE FAX:** 968288424
- **DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO:**

Servicio_contratacion_sms@listas.carm.es; noelia.belmonte@carm.es

- **Nº DE TELÉFONO PARA CONSULTAS GENERALES:** 968 28 81 56
- **DATOS DE CONTACTO PARA ACLARACIONES SOBRE UTILIZACIÓN DE LA PLATAFORMA DE LICITACIÓN ELECTRÓNICA:**
- **PERFIL DEL CONTRATANTE:** www.carm.es

APARTADO 15. PRESENTACIÓN DE DOCUMENTACIÓN. CONTENIDO DE LOS SOBRES. ADJUDICACIÓN.

15.1 NÚMERO Y CONTENIDO DE LOS SOBRES A PRESENTAR POR LOS LICITADORES:

15.1.1. SOBRE A, DENOMINADO "CAPACIDAD PARA CONTRATAR".

Documento electrónico del Servicio Murciano de Salud, según Ley 11/2007, firmado a 19/07/2016 13:12, por: ENCARNACION ZAMORA ROS (22965201T)
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación (CSV): AFF19D4817F63A7C7519ED5967B4D610

• **CONTENIDO:**

Se sustituye por una declaración responsable:

SI ☒

Los licitadores deberán presentar únicamente en este sobre A, la siguiente documentación:

•Las declaraciones según los modelos previstos en los Anexos IV y VI del Pliego Tipo de Cláusulas Administrativas Particulares.

•Certificado de la clasificación en el grupo V, subgrupo 5, categoría A, en caso de que se opte por su utilización para acreditar la solvencia exigida

•Declaración responsable de vigencia de la clasificación aportada, en su caso, según modelo del **Anexo VI** del Pliego Tipo de Cláusulas Administrativas Particulares.

NO ☐

15.1.2. SOBRE B, DENOMINADO "CRITERIOS CUANTIFICABLES POR JUICIOS DE VALOR".

• **CONTENIDO:**

Se incluirá en este Sobre B cuanta documentación, datos, catálogos, folletos, diseños, especificaciones o memoria se considere oportuno por el licitador, a fin de que sean objeto de valoración en los términos establecidos en apartado 13.1. B CRITERIOS SUBJETIVOS del presente Cuadro de Características y conforme se establece en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

El contenido de la propuesta técnica no podrá exceder de 100 páginas, índices incluidos, en formato A4 y con un tamaño de letra de 12 puntos. El número máximo de páginas aquí establecido no incluirá los anexos (tablas, imágenes, gráficas, certificaciones, currícula, etc.) que puedan incorporarse a esta propuesta técnica. Además se deberá incluir un resumen ejecutivo, que no sobrepasará de 10 páginas, con los aspectos más importantes de la propuesta técnica del ofertante.

La información contenida en la propuesta técnica se entregará tanto en soporte papel (un único juego) como en soporte digital (CD o memoria USB). El SMS se reserva el derecho a exigir a los licitadores que estime oportuno, documentación que acredite la veracidad de la información presentada en la oferta o bien información adicional sobre el contenido de la misma, estando el licitador obligado a ello.

Mayor detalle en el contenido previsto de la oferta y su formato en el apartado 8 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

El licitador seguirá la estructura que se especifica a continuación:

Documento electrónico del Servicio Murciano de Salud, según Ley 11/2007, firmado a 19/07/2016 13:12, por: ENCARNACION ZAMORA ROS (22965201T)
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación (CSV): AFF19D4817F63A7C7519ED5967B4D610

Oferta técnica

- **BLOQUE 1:** (apartado 3 del pliego de prescripciones técnicas completo)
  - Fases del contrato,
    Transición,
    Transformación y
    Devolución.

- **BLOQUE 2:** (apartado 6 y apartados 4.3 hasta 4.9 del pliego de prescripciones técnicas completos)

  - Estrategia del cambio,
  - Evolución del Servicio,
  - Evolución de los procedimientos,
  - Evolución de la plataforma tecnológica,
  - Herramientas de gestión,
  - Plan de aseguramiento de la calidad,
  - Transformación de proyectos en servicios,
  - Equipo de trabajo, cuantificación, su actualización tecnológica y su organización,
  - Metodologías empleadas, …

- **BLOQUE 3:** (apartado 4.1 del pliego de prescripciones técnicas completo)

  - El Centro de Gestión de Servicios
    - organización,
    - metodologías de trabajo,
    - niveles de atención,
    - monitorización del entorno, …

Adicionalmente, opciones de mejora propuestas.

- **BLOQUE 4:** (apartado 4.2 del pliego de prescripciones técnicas completo)

Nivel 2 de Soporte Especializado de Comunicaciones

- organización,
- recursos humanos y técnicos ,
- metodologías de trabajo,
- niveles de atención,
- monitorización, …

Prestaciones adicionales

Documento electrónico del Servicio Murciano de Salud, según Ley 11/2007, firmado a 19/07/2016 13:12, por: ENCARNACION ZAMORA ROS (22965201T)
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación (CSV): AFF19D4817F63A7C7519ED5967B4D610

- Acciones encaminadas a las mejoras de los procesos y la introducción de metodologías y buenas prácticas en el ámbito de las competencias de la SGTI.
- Comunicaciones: Mejoras en herramientas de administración de equipamiento, en el control de acceso a la red y en auditoría
- Mejoras en la estrategia de provisión y reposición
- Laboratorio: plataformas adicionales.
- Acciones de difusiones y divulgación.
- Propuesta de utilización de la información recogida en el centro de soporte.

15.1.3. SOBRE C, DENOMINADO "CRITERIOS CUANTIFICABLES DE FORMA AUTOMÁTICA".

• CONTENIDO:

Incluirá la proposición económica ajustada al modelo que figura en el Anexo VII del Pliego Tipo de Cláusulas Administrativas y los compromisos sobre los Niveles de Servicios.

Disponibilidad del servicio:

Indicador	*umbral Nivel de Servicio*	*Valor ofertado*
DIS-1	>=99,9%	
DIS-2	>=99,99%	

Calidad de la atención telefónica

Indicador	*umbral Nivel de Servicio*	*Valor ofertado*
AT-1	<15 segundos	
AT-2	>=80%	
AT-3	<=5%	

Respuesta y resolución de consultas e incidencias

Indicador	*umbral Nivel de Servicio*	*Valor ofertado*
RES-1	>=90%	
RES-2	>=85%	
RES-3	>=80%	

Documento electrónico del Servicio Murciano de Salud, según Ley 11/2007, firmado a 19/07/2016 13:12, por: ENCARNACION ZAMORA ROS (22965201T)
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación (CSV): AFF19D4817F63A7C7519ED5967B4D610

SOL-1	>=90%	
SOL-1b	<=2	
SOL-2	>=85%	
SOL-2b	<=4	
SOL-3	>=80%	
SOL-3b	<=6	
SOL-4	>=90%	
NIV-1	>=75%	
N2A-1	>=90%	
N2A-2	>=0,9	
N2S-1	>=90%	
N2S-2	>=0,9	
INS-1	>=95%	
INS-2	>=80%	
PR	<=2%	

Comunicaciones

a) COM-INC: ANS de atención y resolución de incidencias**:**

NIVEL	DISPONIBILIDAD EN ATENCIÓN	MÁXIMO TIEMPO ATENCIÓN	TIEMPO DE ATENCIÓN OFERTADO
1	24x7	2h.	
2	24x7	1h.	
3	24x7	30’	
4	24x7	15’	

NIVEL	DISPONIBILIDAD EN ATENCIÓN	MÁXIMO TIEMPO RESOLUCIÓN	TIEMPO DE RESOLUCIÓN OFERTADO
1	24x7	4h.	
2	24x7	2h.	
3	24x7	4h.	
4	24x7	2h.	

Documento electrónico del Servicio Murciano de Salud, según Ley 11/2007, firmado a 19/07/2016 13:12, por: ENCARNACION ZAMORA ROS (22965201T)
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación (CSV): AFF19D4817F63A7C7519ED5967B4D610

b) COM-INF: ANS de Tiempo máximo de entrega de informe de resolución de incidentes: 2 días laborales.

	Tiempo máximo de entrega de informe de resolución de incidentes	Tiempo ofertado
COM-INF	2 días laborables	

c) COM-PRO: ANS de Proactividad en la detección y resolución de incidencias: 80%. _

	ANS de Proactividad en la detección y resolución de incidencias	Porcentaje ofertado
COM-PRO	80%	

d) COM-PET: ANS de Peticiones de servicio:

Petición de servicio	**Tiempo máximo de resolución**	**Tiempo de resolución ofertado**
Asignación de puerto a VLAN	4 horas	
Atención y respuestas a consultas técnicas	16 horas	
Conexión de equipamiento	4 horas	
Configuración de electrónica de red	3 horas	
Creación de VLAN	4 horas	
Documentación de mapas de red	24 horas	
Solicitud de direccionamiento IP	3 horas	
Alta de red wifi	4 horas	
Añadir filtrado de MAC para un dispositivo	3 horas	
Nuevo contexto balanceado de aplicaciones	3 horas	
Comunicación de avisos malware	3 horas	
Reglas de cortafuegos en preproducción	4 horas	
Reglas de cortafuegos en producción	3 horas	
Informe de incidencias (a demanda)	16 horas	

Documento electrónico del Servicio Murciano de Salud, según Ley 11/2007, firmado a 19/07/2016 13:12, por: ENCARNACION ZAMORA ROS (22965201T)
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación (CSV): AFF19D4817F63A7C7519ED5967B4D610

15.2. ADMISION DE VARIANTES:
SI ☐
EN SU CASO, INDICAR CONDICIONES Y ELEMENTOS SOBRE LOS QUE SE ADMITEN LAS VARIANTES:
NO ☒
15.3. PLAZO MÁXIMO PARA EFECTUAR LA ADJUDICACIÓN A CONTAR DESDE LA APERTURA DE LAS PROPOSICIONES:

- **PLAZO GENERAL PREVISTO EN LA LEY[9]:** ☐
- **OTRO PLAZO:** ☒

EN SU CASO, ESPECIFICAR:

APARTADO 16. ACREDITACIÓN DE SOLVENCIA. CLASIFICACIÓN DE LAS EMPRESAS LICITADORAS.

16.1. SOLVENCIA ECÓNOMICA, FINANCIERA Y TÉCNICA O PROFESIONAL, EXIGIDA:
Solvencia económica y financiera: Volumen anual de negocios en el ámbito al que se refiera el contrato en los 3 últimos años, por importe igual o mayor al precio de licitación, IVA no incluido.
Solvencia técnica y profesional: Una relación de los principales servicios o trabajos realizados en los últimos cinco años que sean de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato, y que incluya importe, fechas y el destinatario, público o privado, de los mismos. Los servicios o trabajos efectuados se acreditarán mediante al menos 2 certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público; cuando el destinatario sea un sujeto privado, los anteriores certificados expedidos por éste o, a falta de estos certificados, mediante una declaración del empresario.
Estos dos certificados, o los que se presente, los serán por un importe conjunto de, al menos, la mitad del precio de licitación, IVA no incluido.

16.2. CLASIFICACIÓN EXIGIDA, EN SU CASO:
Alternativamente, aquellas empresas que se encuentren inscritas en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas, podrán acreditar la solvencia exigida en el apartado anterior, mediante certificado acreditativo de estar en posesión de, al menos, la siguiente clasificación:

LOTE	GRUPO	SUBGRUPO	CATEGORÍA

[9] Quince días cuando el precio sea el único criterio a considerar para seleccionar al adjudicatario, o dos meses cuando deban tenerse en cuenta una pluralidad de criterios.

Documento electrónico del Servicio Murciano de Salud, según Ley 11/2007, firmado a 19/07/2016 13:12, por: ENCARNACION ZAMORA ROS (22965201T)
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación (CSV): AFF19D4817F63A7C7519ED5967B4D610

	V	5	A/5

16.3. CONCRECIÓN DE LAS CONDICIONES DE SOLVENCIA, EN SU CASO:[10]
16.4. POSIBILIDAD DE REQUERIR SISTEMAS DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL[11]**:**
SI ☐
EN SU CASO, ESPECIFICAR:
NO ☒

APARTADO 17. CRITERIOS PARA DECLARAR OFERTAS CON VALORES ANORMALES O DESPROPORCIONADOS.

Se considerarán ofertas desproporcionadas o temerarias aquellas proposiciones con una baja superior al 5% de la media aritmética de todas las ofertas presentadas.

APARTADO 18. IMPORTE MÁXIMO PREVISTO PARA LOS GASTOS DE PUBLICIDAD.

BOE: 1.500 euros
BORM:

APARTADO 19. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN Y OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO.

19.1. OBLIGACIÓN DE PRESENTAR PROGRAMA DE TRABAJO:
SI ☐
EN SU CASO, ESPECIFICAR SU CONTENIDO:

NO ☒
19.2. OBLIGACIÓN DE SUBROGACIÓN:
SI ☐
NO ☒
19.3. OTRAS OBLIGACIONES GENERALES DEL ADJUDICATARIO:
SI ☐
EN SU CASO, ESPECIFICAR SU CONTENIDO:
NO ☒

APARTADO 20. RÉGIMEN DE MODIFICACIÓN DEL CONTRATO.

[10] Conforme al Artículo 64 TRLCSP.
[11] Conforme al Artículo 81. Solo para contratos sujetos a regulación armonizada.

Documento electrónico del Servicio Murciano de Salud, según Ley 11/2007, firmado a 19/07/2016 13:12, por: ENCARNACION ZAMORA ROS (22965201T)
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación (CSV): AFF19D4817F63A7C7519ED5967B4D610

20.1. CONDICIONES, ALCANCE Y LÍMITES DE LA MODIFICACIÓN CONTRACTUAL:

El contrato podrá modificarse en los siguientes supuestos:

- Modificación del alcance del servicio.
- Modificación de los acuerdos de nivel de servicio, y penalidades asociadas.

20.2. PORCENTAJE DEL PRECIO QUE COMO MÁXIMO PUEDE MODIFICARSE: 10% del importe del contrato.

20.3. PROCEDIMIENTO: El regulado en el artículo 211 del TRLCSP, con los requisitos y efectos previstos en el artículo 219 del mismo texto legal.

APARTADO 21. RECEPCIÓN.

21.1. POSIBILIDAD DE RECEPCIONES PARCIALES.

SI ☐

EN SU CASO, ESPECIFICAR SUS CONDICIONES:

NO ☒

21.2. PLAZO DE RECEPCIÓN: Un mes desde la finalización del contrato.

21.3. FORMA DE CONSTATACIÓN DE LA CORRECTA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y DE SU RECEPCIÓN: Informe final de cierre de la prestación completa del servicio expedido por la persona designada por el órgano de contratación como responsable del seguimiento del contrato.

APARTADO 22. RÉGIMEN DE GARANTÍAS DEL SERVICIO.

22.1. PLAZO DE GARANTÍA

SI ☐

EN SU CASO, ESPECIFICAR EL PLAZO:

NO ☒

EN SU CASO, JUSTIFICACIÓN DE LA NO IMPOSICIÓN DE PLAZO DE GARANTÍA:

Dada la naturaleza del contrato, la actividad se agota en sí misma.

APARTADO 23. SUBCONTRATACIÓN.

23.1. PARTES O PORCENTAJES DEL CONTRATO SUSCEPTIBLES DE SUBCONTRATAR:

- **PORCENTAJE GENERAL PREVISTO EN EL TRLCSP 60%:** ☒

Documento electrónico del Servicio Murciano de Salud, según Ley 11/2007, firmado a 19/07/2016 13:12, por: ENCARNACION ZAMORA ROS (22965201T)
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación (CSV): AFF19D4817F63A7C7519ED5967B4D610

- **OTRO PORCENTAJE (ESPECIFICAR):**
- **PROHIBICION DE SUBCONTRATAR:** ☐

23.2. OBLIGATORIEDAD DE SUBCONTRATAR:
SI ☐
EN SU CASO, ESPECIFICAR LAS PARTES DEL CONTRATO CUYA SUBCONTRATACIÓN ES OBLIGATORIA:
NO ☒

APARTADO 24. OTRAS CAUSAS DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO.

24.1. POR INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES ESENCIALES:
SI ☐
EN SU CASO, ESPECIFICAR LAS OBLIGACIONES CONSIDERADAS COMO ESENCIALES[12]:
NO ☒
24.2. OTRAS CAUSAS DE RESOLUCIÓN[13].
SI ☐
EN SU CASO, ESPECIFICAR:
NO ☒

APARTADO 25. PENALIDADES PREVISTAS PARA EL CONTRATO.

LAS GENERALES PREVISTA EN EL TRLCSP ☒
OTRAS ☒
EN SU CASO, ESPECIFICAR:

Indicadores asociados a las tareas de evolución e implantación

Este apartado recoge las penalidades aplicables a los indicadores de desviación de la planificación y en la calidad de los entregables recogidos en el apartado 5.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

La penalidad a imponer en el supuesto de desviaciones tanto en la planificación como en la calidad de los entregables será de un 5% del importe de facturación mensual para un nivel de cumplimiento de nivel rojo, siendo acumulativo este concepto.

[12] Conforme al Artículo 223.f) TRLCSP.
[13] Conforme al Artículo 223.h) TRLCSP.

Documento electrónico del Servicio Murciano de Salud, según Ley 11/2007, firmado a 19/07/2016 13:12, por: ENCARNACION ZAMORA ROS (22965201T)
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación (CSV): AFF19D4817F63A7C7519ED5967B4D610

Indicadores asociados a la calidad del servicio de soporte

Este apartado recoge las penalidades aplicables a los indicadores de disponibilidad del servicio, calidad de la atención telefónica y de respuesta y resolución de consultas e incidencias recogidos en el apartado 5.2 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

El incumplimiento durante los 3 primeros meses de los indicadores asociados a la calidad del servicio de soporte prestado, no será objeto de penalización siempre y cuando se observe una evolución positiva en la consecución de los mismos.

El cumplimiento de los niveles de servicio se revisará mensualmente en las reuniones de seguimiento. La penalidad, porcentaje de decremento en la facturación mensual de los servicios proporcionados durante el periodo correspondiente debidos a incumplimiento en el ANS, se calculará de acuerdo a la siguiente formulación:

$$\text{Penalidad} = \sum_{i=1}^{n}(F_i + F_i * K_i)$$

siendo:

Fi un factor para el indicador **i**, cuyo valor va a ser dependiente de la severidad en la desviación con respecto al valor esperado para dicho indicador.

Ki un coeficiente de repetición del indicador **i**, que toma el valor 1 en caso de que se repita el incumplimiento del indicador **i**, o el valor 0 en caso de no repetición.

El procedimiento de cálculo de la penalidad será el siguiente:

1. Se analizará cada uno de los indicadores, comparando el valor obtenido para el servicio prestado en el periodo objeto de revisión con los valores de referencia vigentes en cada momento.
2. En caso de incumplimiento, se analizará la severidad de la desviación, calificándola como leve, moderada o grave. Según dicha severidad, se determinará el valor de **Fi** para cada indicador.
3. Se determinará los indicadores en los que el valor requerido se haya incumplido reiteradamente (dos o más meses consecutivos), en cuyo caso el factor de penalidad que se aplicará para dicho indicador será el doble del factor **Fi** de penalidad correspondiente (Ki=1).
4. Se sumarán los resultados obtenidos de aplicar los tres pasos anteriores para cada indicador con incumplimiento.

Los valores de **Fi** para cada indicador se recogen en la tabla siguiente:

Indicador	*Umbral ANS (umbra*	*Desviación leve*		*Desviación moderada*		*Desviación grave*	
		%	*Fi*	*%*	*Fi*	*%*	*Fi*

Documento electrónico del Servicio Murciano de Salud, según Ley 11/2007, firmado a 19/07/2016 13:12, por: ENCARNACION ZAMORA ROS (22965201T)
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación (CSV): AFF19D4817F63A7C7519ED5967B4D610

	l)						
DIS-1	>=99,9 %	> umbral – 0,30%	0,50	> umbral – 0,50%	1,00	< umbral – 0,60%.	1,50
DIS-2	>=99,9 9%	> umbral – 0,30%	0,50	> umbral – 0,50%	1,00	< umbral – 0,60%.	1,50
AT-1	<15 segund os	< umbral + 5s.	0,50	< umbral + 8 s.	1,00	> umbral + 10s.	1,50
AT-2	>=80%	> umbral - 10%	0,50	> umbral - 15%.	1,00	< umbral - 20%.	1,50
AT-3	<=5%	< umbral + 2%	0,50	< umbral + 5%	1,00	> umbral + 7%	1,50
RES-1	>=90%	> umbral - 10%	0,50	> umbral - 15%.	1,00	< umbral - 20%.	1,50
RES-2	>=85%	> umbral - 10%	0,50	> umbral - 15%.	1,00	< umbral - 20%.	1,50
RES-3	>=80%	> umbral - 10%	0,50	> umbral - 15%.	1,00	< umbral - 20%.	1,50
SOL-1	>=90%	> umbral - 10%	0,50	> umbral - 15%.	1,00	< umbral - 20%.	1,50
SOL-1b	<=2	<= umbral + 1	0,50	<= umbral + 2	1,00	<= umbral + 3	1,50
SOL-2	>=85%	> umbral - 10%	0,50	> umbral - 15%.	1,00	< umbral - 20%.	1,50
SOL-2b	<=4	<= umbral + 2	0,50	<= umbral + 3	1,00	<= umbral + 4	1,50
SOL-3	>=80%	> umbral - 10%	0,50	> umbral - 15%.	1,00	< umbral - 20%.	1,50

Documento electrónico del Servicio Murciano de Salud, según Ley 11/2007, firmado a 19/07/2016 13:12, por: ENCARNACION ZAMORA ROS (22965201T)
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación (CSV): AFF19D4817F63A7C7519ED5967B4D610

SOL-3b	<=6	<= umbral + 3	0,50	<= umbral + 4	1,00	<= umbral + 5	1,50
SOL-4	>=95%	> umbral - 10%	0,50	> umbral – 15 %.	1,00	< umbral - 20%.	1,50
NIV-1	>=75%	> umbral - 5%	0,50	> umbral - 10%	1,00	< umbral - 20%	1,50
N2A-1	>=90%	> umbral - 5%	0,50	> umbral - 10%	1,00	< umbral - 20%	1,50
N2A-2	>=0,9	> umbral – 0,1	0,50	> umbral – 0,15	1,00	< umbral – 0,20	1,50
N2S-1	>=90%	> umbral - 5%	0,50	> umbral - 10%	1,00	< umbral - 20%	1,50
N2S-2	>=0,9	> umbral – 0,1	0,50	> umbral – 0,15	1,00	< umbral – 0,20	1,50
INS-1	>=95%	> umbral - 10%	0,50	> umbral - 15%	1,00	< umbral - 20%	1,50
INS-2	>=80%	> umbral - 10%	0,50	> umbral - 15%.	1,00	< umbral - 20%.	1,50
PR	<=2%	< umbral + 3%	0,50	< umbral + 6%	1,00	> umbral + 8%	1,50

Indicadores asociados la gestión de la LAN y Seguridad

Este apartado recoge las penalidades aplicables a los indicadores de comunicaciones recogidos en el apartado 5.3 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

En caso de incumplimiento de los ANS detallados para este apartado de comunicaciones, se establecerán cuatro porcentajes de penalización sobre el total de la valoración económica concreta de los servicios de administración LAN, estimada en el 5 % del total de la factura mensual, en función del ANS incumplido.

Documento electrónico del Servicio Murciano de Salud, según Ley 11/2007, firmado a 19/07/2016 13:12, por: ENCARNACION ZAMORA ROS (22965201T)
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación (CSV): AFF19D4817F63A7C7519ED5967B4D610

El porcentaje total a penalizar sobre dicha valoración será la suma de estos cuatro porcentajes:

1. Penalización en gestión de incidentes.

   Cuando se produzca un incumplimiento de los tiempos comprometidos, tanto en el tiempo de respuesta ante incidencias, como en el tiempo de resolución de las mismas de un 10%, se penalizará en un 1% en la valoración de los servicios anteriormente indicada.
   A partir de dicho 10%, se establecerá otro 1% por cada 1% adicional de incremento sobre el 10% inicial, con como límite máximo para este porcentaje del 15%.

   El cálculo de este porcentaje de penalización se ilustra en la siguiente tabla:

Penalización en gestión de incidentes	
Incumplimiento en atención o respuesta	Penalización
0% - 9%	0 %
10%	1%
11%	2%
12%	3%
…	…
24% - 100%	15%

2. Penalización en proactividad

   Se aplicará una deducción del 0,1% en la valoración de los servicios de administración LAN por cada unidad de desviación con respecto al ANS de proactividad establecido.

   El cálculo de este porcentaje de penalización se ilustra en la siguiente tabla:

Penalización en proactividad	
Incumplimiento en proactividad	Penalización
1%	0,1 %
2%	0,2 %
3%	0,3 %
…	…
80%	8 %

3. Penalización en disponibilidad

Documento electrónico del Servicio Murciano de Salud, según Ley 11/2007, firmado a 19/07/2016 13:12, por: ENCARNACION ZAMORA ROS (22965201T)
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación (CSV): AFF19D4817F63A7C7519ED5967B4D610

Cuando el valor de la disponibilidad quede por debajo del mínimo exigido en los ANS, se aplicarán las siguientes penalizaciones sobre la valoración de los servicios de administración LAN:

Penalización en disponibilidad	
Incumplimiento en disponibilidad	Penalización
0,01% a 0,1%	2%
0,11% a 0,30%	4%
0,31% a 0,50%	6%
>0,50%	10%

4. Penalización en entrega de informes periódicos

Las partes acordarán un plazo de entrega para cada uno de los informes periódicos que aparecen en este documento.
El retraso en la entrega de estos informes conllevará la aplicación de una deducción del 0,1% (por cada uno de los informes que no se entreguen en plazo).

En Anexo IX se adjunta un ejemplo de aplicación del régimen de penalizaciones descrito en este apartado.

Documento electrónico del Servicio Murciano de Salud, según Ley 11/2007, firmado a 19/07/2016 13:12, por: ENCARNACION ZAMORA ROS (22965201T)
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación (CSV): AFF19D4817F63A7C7519ED5967B4D610

PLIEGO-TIPO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO.

I.- DISPOSICIONES GENERALES.

1.- OBJETO DEL CONTRATO.

1.1. El contrato que se regula por este Pliego tiene por objeto el especificado en el **Apartado 3.1** del Cuadro de Características que encabeza y forma parte de aquél, codificado conforme a la nomenclatura CPV y que se recoge en el **Apartado 3.2** del Cuadro de Características, todo ello de conformidad con lo indicado en el artículo 10 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (en adelante TRLCSP) 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 (en adelante RGLCAP).

En caso de que el contrato esté sujeto a regulación armonizada, se especificará en el **Apartado 3.3** del Cuadro de Características.

En el supuesto de que el objeto contractual se desglose en lotes, se indicará en el **Apartado 3.4** del Cuadro de Características con la identificación y la codificación conforme a la nomenclatura CPV que corresponda a cada uno de ellos.

1.2. La ejecución del contrato se realizará conforme a las condiciones que figuran en el presente Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, en el Cuadro de Características, así como cualquier documento anexo o apéndices, todos los cuales tendrán carácter contractual.

1.3. Las necesidades administrativas a satisfacer con la tramitación del presente expediente, se especifican en el **Apartado 4** de dicho Cuadro de Características.

2.- PLAZO.

2.1. La duración del contrato o el plazo general de ejecución del mismo será el que se fija en el **Apartado 5.1** del Cuadro de Características que se adjunta a este Pliego, a contar desde la firma del contrato salvo que en éste se especifique otro momento distinto.

2.2. El contrato podrá prorrogarse antes de su finalización sin que pueda producirse por el consentimiento tácito de las partes.

Documento electrónico del Servicio Murciano de Salud, según Ley 11/2007, firmado a 19/07/2016 13:12, por: ENCARNACION ZAMORA ROS (22965201T)
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación (CSV): AFF19D4817F63A7C519ED5967B4D610

La duración total del contrato incluidas las prórrogas, no podrá exceder de seis años, ni estas puedan ser concertadas, aislada o conjuntamente, por un plazo superior al fijado originalmente, conforme establece el artículo 303 TRLCSP.

La posibilidad de prórroga del contrato y su duración aparecerá reflejada en el **Apartado 5.2** del Cuadro de Características.

3.- LUGAR DE EJECUCION.

La prestación del servicio se llevará a cabo en el lugar determinado en el **Apartado 6** de Cuadro de Características.

4.- PRESUPUESTO Y FINANCIACION.

4.1. El importe total del contrato previsto por el Servicio Murciano de Salud –incluido en su caso, el importe de los lotes que hubiere- asciende a la cantidad indicada en el **Apartado 7.1** del Cuadro de Características. El porcentaje e importe del Impuesto sobre el Valor Añadido que debe soportar la Administración por la prestación objeto del contrato, así como el valor estimado del mismo, es el que figura igualmente en el citado **Apartado 7.1.**

El citado valor estimado se ha calculado de conformidad con lo dispuesto en el artículo 88 del TRLCSP y únicamente a efectos de publicidad del procedimiento y de información a posibles licitadores.

La distribución de anualidades es la que se indica en el **Apartado 7.2** del Cuadro de Características.

4.2. En el caso de que la licitación se efectúe por lotes, el desglose del precio para cada uno de ellos será el que figura en el **Apartado 7.1** del Cuadro de Características, no siendo obligatorio licitar a la totalidad de los lotes que componen el contrato, pudiendo ofertar a lotes individuales.

El sistema de determinación del precio del presente contrato será el establecido en el **Apartado 7.3** del Cuadro de Características.

4.3. La tramitación del expediente, a los efectos de lo regulado en el artículo 109 y siguientes del TRLCSP, será el que figure en el **Apartado 8** del Cuadro de Características.

5.- REVISION DE PRECIOS.

Salvo que en el **Apartado 9.1** del Cuadro de Características se establezca que no proceda la revisión de precios en el contrato, de acuerdo con lo establecido en el

Documento electrónico del Servicio Murciano de Salud, según Ley 11/2007, firmado a 19/07/2016 13:12, por: ENCARNACION ZAMORA ROS (22965201T)
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación (CSV): AFF19D4817F63A7C7519ED5967B4D610

artículo 89 TRLCSP, ésta se realizará cuando el contrato se hubiere ejecutado, al menos, en el 20 por 100 de su importe y haya transcurrido un año desde su formalización, de tal modo que el porcentaje del 20 por 100 ejecutado y el primer año transcurrido desde la formalización quedarán excluidos de la revisión.

En todo caso el derecho a la revisión está condicionado al estricto cumplimiento del plazo total y de los plazos parciales que se pudieran aprobar por el Servicio Murciano de Salud.

La fórmula o índice de revisión indicado en el **Apartado 9.2** del Cuadro de Características será invariable durante la vigencia del contrato.

6.- FORMA DE PAGO.

6.1. El pago del precio se efectuará previa presentación de la correspondiente factura con las condiciones, en el momento y lugar que se indica en el **Apartado 10** del Cuadro de Características.

Las facturas serán emitidas a nombre y con el CIF propio del Servicio Murciano de Salud, sin perjuicio de que, igualmente, se haga mención del Centro generador del gasto. La tramitación de las facturas y su pago, corresponde al Servicio de Tesorería y Patrimonio de la Subdirección General de Asuntos Económicos del Servicio Murciano de Salud.

En cualquier caso, el contratista tendrá derecho al abono, con arreglo a los precios convenidos, de las servicios que realmente ejecute con sujeción al contrato otorgado y a sus modificaciones, si las hubiere, debiendo la Administración pagar las certificaciones y autorizar, en su caso, valoraciones parciales por trabajos efectuados antes de que se produzca la entrega parcial de los mismos o bien por abonos a cuenta por operaciones preparatorias. Estas posibilidades aparecen especificadas en el **Apartado 10. 4. 5 y 6** del Cuadro de Características, respectivamente.

En caso de contratos de tracto sucesivo, y conforme al artículo 199 RGLCAP, un representante designado por el Órgano de Contratación, a la vista de los trabajos realmente ejecutados y de los precios contratados, redactará las correspondientes valoraciones mensuales. Estas valoraciones se efectuarán siempre al origen y de acuerdo con lo establecido en el artículo 149 RGLCAP.

6.2. El Servicio Murciano de Salud tendrá la obligación de abonar el precio dentro del plazo establecido en el artículo 216 TRLCSP, a partir de la fecha de la expedición de los correspondientes documentos que acrediten la realización total o parcial del contrato, y sin perjuicio del abono de intereses de demora y de la indemnización por los costes de cobro, según lo dispuesto en el citado artículo.

Documento electrónico del Servicio Murciano de Salud, según Ley 11/2007, firmado a 19/07/2016 13:12, por: ENCARNACION ZAMORA ROS (22965201T)
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación (CSV): AFF19D4817F63A7C7519ED5967B4D610

7.- GARANTIAS.

7.1. Garantía provisional

7.1.1. Cuantía. Para tomar parte en el presente procedimiento, el Órgano de Contratación podrá exigir a los licitadores la constitución de una garantía provisional, en cuyo caso, deberá justificar suficientemente en el expediente las razones de su exigencia para ese concreto contrato y por el importe que se fija, circunstancias que se recogerán en el **Apartado 11** del Cuadro de Características, y que no podrá ser superior al 3 por 100 del presupuesto del contrato, excluido IVA, artículo 103.2 TRLCSP.

Cuando dos o más empresarios acudan a la licitación constituyendo una Unión Temporal de Empresas, la garantía provisional podrá constituirse por una o varias de las empresas participantes en la misma, siempre que en su conjunto se alcance la cuantía requerida.

7.1.2. Forma de constitución. Para la constitución, en su caso, de la garantía provisional se estará a lo dispuesto en el artículo 103.3 TRLCSP, debiendo ser depositada, cuando se trate de garantías en metálico o valores, en la Caja de Depósitos de la Comunidad Autónoma de Murcia, sita en la sede de la Consejería de Economía y Hacienda, Avenida Teniente Flomesta, s/n planta baja, en Murcia, acreditándose su constitución mediante entrega al Órgano de Contratación de la Carta de Pago expedida por aquella.

Cuando se trate de aval bancario o seguro de caución, el documento acreditativo de la constitución de la garantía será presentado directamente ante el Órgano de Contratación junto con el resto de la documentación administrativa.

La constitución de la garantía se ajustará a los modelos que figuran en los **ANEXOS I y II** del presente Pliego de Cláusulas Administrativas.

7.2. Garantía definitiva.

7.2.1. Cuantía. El licitador que hubiese presentado la oferta económicamente más ventajosa deberá acreditar la constitución, a disposición del órgano de contratación, de una garantía definitiva; para el supuesto de que el órgano de contratación exima al adjudicatario de su constitución, deberá acreditarse tal circunstancia en el **Apartado 12.1** del Cuadro de Características, conforme establece el artículo 95.1 TRLCSP. El importe total de la garantía definitiva -incluida la posibilidad de constitución de una garantía complementaria o por lotes- se indicará en el **Apartado 12.2** del Cuadro de Características.

La posibilidad de constitución de la garantía mediante la retención de precio o la devolución proporcional de la misma, se indicarán en el **Apartado 12.3** y **Apartado 12.4** del Cuadro de Características, respectivamente.

Documento electrónico del Servicio Murciano de Salud, según Ley 11/2007, firmado a 19/07/2016 13:12, por: ENCARNACION ZAMORA ROS (22965201T)
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación (CSV): AFF19D4817F63A7C7519ED5967B4D610

7.2.2. Forma de constitución. La garantía definitiva deberá ser depositada en la Caja de Depósitos de la Comunidad Autónoma de Murcia, sita en la sede de la Consejería de Economía y Hacienda, Avenida Teniente Flomesta, s/n planta baja, en Murcia, a nombre del SERVICIO MURCIANO DE SALUD (NIF Q8050008E) con independencia de la forma utilizada (metálico, aval bancario o seguro de caución), debiendo presentar el adjudicatario ante la Administración la Carta de Pago emitida por aquella.

De conformidad con el artículo 58 del RGLCAP, el poder de las personas que firmen avales y certificados de seguros de caución deberá ser bastanteado previamente por la Caja General de Depósitos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

La constitución de la garantía se ajustará a los modelos que figuran en los **ANEXOS I y II** del presente Pliego de Cláusulas Administrativas.

7.2.3. Devolución. La devolución y cancelación de la garantía definitiva se realizará de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 102 TRLCSP y artículo 65 RGLCAP, así como por el Decreto 138/1999, de 28 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de la Caja de Depósitos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, una vez vencido el plazo de garantía y cumplidas por el adjudicatario todas sus obligaciones contractuales.

II.- SELECCIÓN DEL CONTRATISTA Y ADJUDICACION DEL CONTRATO

8.- PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACION Y SELECCIÓN DEL ADJUDICATARIO.

8.1. La adjudicación del presente contrato, se realizará mediante PROCEDIMIENTO ABIERTO, de conformidad con el artículo 138 en relación con el artículo 157 TRLCSP.

De acuerdo con el artículo 150 del citado texto legal, para la selección del adjudicatario del presente contrato, podrán tenerse en cuenta bien un solo criterio, bien distintos criterios de adjudicación.

8.2. El Servicio Murciano de Salud, de conformidad con lo dispuesto en la Disposición Adicional Décimo Sexta TRLCSP, y en cumplimiento del principio de transparencia en la contratación y de eficacia y eficiencia de la actuación administrativa, fomentará y preferirá el empleo de medios electrónicos, informáticos y telemáticos en los procedimientos contemplados en el citado texto legal, así como con lo dispuesto en la Disposición Adicional Única del Real Decreto 817/2009, de 8 de mayo, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público; a tales efectos, se procederá a tramitar el expediente por medios electrónicos, informáticos y telemáticos en todos los trámites propios de los

Documento electrónico del Servicio Murciano de Salud, según Ley 11/2007, firmado a 19/07/2016 13:12, por: ENCARNACION ZAMORA ROS (22965201T)
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación (CSV): AFF19D4817F63A7C7519ED5967B4D610

expedientes de contratación, hasta su formalización, incluida la fase de presentación de ofertas y su valoración, las comunicaciones, requerimientos y notificaciones. Tal posibilidad vendrá recogida en el **Apartado 3.5** del Cuadro de Características.

Es por ello, que el Servicio Murciano de Salud, en base a la normativa indicada en el párrafo anterior, así como en la Orden EHA/1307/2005, de 29 de abril, por la que se regula el empleo de medios electrónicos en los procedimientos de contratación, los licitadores que concurran a una licitación electrónica cuando así esté previsto en el citado **Apartado 3.5**, podrán presentar sus solicitudes de participación y proposiciones, la aportación de documentos y las comunicaciones y notificaciones entre licitador y órgano de contratación bien a través de la Plataforma de contratación pública electrónica que el Servicio Murciano de Salud pone a su disposición, o bien en formato papel.

En siguiente enlace, https://licitacion.sms.carm.es, se encuentra disponible el acceso directo a la Plataforma de Contratación Pública empleada por el Servicio Murciano de Salud, donde tienen a su plena disposición toda la documentación relativa a la licitación en curso, así como un canal de comunicación directa con el órgano de contratación pública del Servicio Murciano de Salud que permita solicitar aclaraciones, petición de información, presentar las ofertas y recibir las notificaciones, así como el ejercicio de cualesquiera otros derechos que la normativa aplicable al proceso de contratación en curso le confiera como licitante.

8.3. La plataforma de contratación pública del Servicio Murciano de Salud cumple íntegramente con todos los requisitos legales y técnicos dispuestos en el TRLCSP y demás normativa de desarrollo, garantizándose en todo momento que:

a) No son discriminatorios, encontrándose a disposición del público de forma compatible con las tecnologías de la información y comunicación de uso general.
b) Toda la información y las especificaciones técnicas necesarias para la presentación electrónica de las ofertas y solicitudes de participación se encuentran a disposición de todas las partes interesadas desde el Perfil del Contratante del Servicio Murciano de Salud, siendo de uso general y amplia implantación.
c) Los sistemas de comunicaciones y para el intercambio y almacenamiento de información garantizan la igualdad entre los licitadores y la integridad de los datos transmitidos y que sólo los órganos competentes, en la fecha señalada para ello, puedan tener acceso a los mismos, o que en caso de quebrantamiento de ésta prohibición de acceso, la violación puede detectarse con claridad.
d) La aplicación permite acreditar la fecha y hora de su emisión o recepción de las comunicaciones, la integridad de su contenido y el remitente y destinatario de las mismas.
e) Todos los actos y manifestaciones de voluntad de los órganos administrativos o de las empresas licitadoras o contratistas que tengan efectos jurídicos y se emitan en la fase de licitación y adjudicación del contrato son autenticados

Documento electrónico del Servicio Murciano de Salud, según Ley 11/2007, firmado a 19/07/2016 13:12, por: ENCARNACION ZAMORA ROS (22965201T)
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación (CSV): AFF19D4817F63A7C7519ED5967B4D610

mediante una firma electrónica reconocida de acuerdo con la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica, garantizándose técnicamente que la firma se ajusta a las disposiciones de esta norma.

f) El acceso a esta plataforma electrónica es gratuito y permite realizar la consulta y descarga de los pliegos del procedimiento, así como la presentación de proposiciones.

9.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN. SUBASTA ELECTRONICA.

9.1. Para la adjudicación del contrato se tendrán en cuenta los criterios y sus correspondientes ponderaciones que serán evaluables, bien por criterios automáticos (cifras o porcentajes obtenidos por la mera aplicación de fórmulas), bien por medio de un juicio de valor, y que se indican en el **Apartado 13.1** del Cuadro de Características que encabeza este Pliego, de conformidad con lo previsto en el artículo 150 TRLCSP.

Atendiendo al objeto del contrato, podrán incluirse, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo citado en el apartado anterior, características medioambientales.

En el caso de que el procedimiento de adjudicación se articule en varias fases, se indicará en cuales de ellas se irán aplicando los distintos criterios, así como el umbral mínimo de puntuación exigido al licitador para continuar en el proceso selectivo, extremo que se reflejará en el **Apartado 13.2** del Cuadro de Características.

9.2. EL órgano de contratación podrá señalar en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares la preferencia en la adjudicación de los contratos para las proposiciones presentadas por aquellas empresas públicas o privadas que, en el momento de acreditar su solvencia técnica, tengan en su plantilla un número de trabajadores con discapacidad superior al 2 por 100, siempre que dichas proposiciones igualen en sus términos a las más ventajosas desde el punto de vista de los criterios que sirvan de base para la adjudicación, circunstancia que se señalará en el **Apartado 13.3** del Cuadro de Características.

9.3. A efectos de la adjudicación del contrato, en el **Apartado 13.4** del Cuadro de Características se podrá prever la celebración de una subasta electrónica, de acuerdo con lo regulado en el artículo 148 TRLCSP. Solo para el supuesto de que se prevea el empleo de la subasta electrónica, se aplicarán las condiciones y requisitos que se incluyen en el **APENDICE I** del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

10.- CAPACIDAD PARA CONTRATAR.

10.1. Podrán concurrir a la adjudicación del contrato, las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras que además de plena capacidad de obrar, desarrollen una actividad que tenga relación directa con el objeto del contrato, según resulte de sus

Documento electrónico del Servicio Murciano de Salud, según Ley 11/2007, firmado a 19/07/2016 13:12, por: ENCARNACION ZAMORA ROS (22965201T)
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación (CSV): AFF19D4817F63A7C7519ED5967B4D610

respectivos estatutos o reglas fundacionales y dispongan de una organización con elementos personales y materiales suficientes para la debida ejecución del contrato, acrediten su solvencia económica, financiera y técnica como se indica en el presente Pliego y no se encuentren incursas en ninguna de las prohibiciones para contratar que menciona el artículo 60 TRLCSP.

10.2. La Administración podrá contratar con uniones de empresarios que se constituyan temporalmente al efecto. La duración de las uniones temporales de empresarios será coincidente con la del contrato hasta su extinción. A efectos de la acreditación de la solvencia, las uniones temporales de empresas acumularán las características acreditadas por cada uno de los integrantes de las mismas, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente.

11.- PLAZO Y LUGAR DE PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES.

11.1. Las proposiciones se presentarán bien en el Registro que se indique, o bien a través de la Plataforma electrónica habilitada al efecto, con las condiciones y requisitos indicados en el **Apartado 14** del Cuadro de Características, dentro del plazo señalado en el anuncio de licitación que se publique.

Para el supuesto de presentación de una oferta en formato electrónico, la misma deberá ir firmada mediante firma electrónica reconocida, válidamente emitida por un Prestador de Servicios de Certificación y que garantice la identidad e integridad del documento, la oferta y todos los documentos asociados a la misma, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica y demás disposiciones de contratación pública electrónica.

11.2. Podrán enviarse proposiciones en formato papel por correo. En este caso, el licitador deberá justificar la fecha de imposición del envío en la Oficina de Correos y anunciar al Órgano de Contratación la remisión de la oferta mediante telex, fax, telegrama o correo electrónico en el mismo día. A estos efectos en el **Apartado 14** del Cuadro de Características se indican el número de fax y dirección de correo electrónico, en su caso, para realizar el citado anuncio.

Sin la concurrencia de ambos requisitos, justificante y anuncio, no será admitida la proposición si es recibida por el Órgano de Contratación con posterioridad al día de terminación del plazo señalado en el anuncio. En todo caso, se abrirá un plazo máximo de diez días naturales para la recepción de la documentación, transcurrido el cual sin que se hubiera recibido la proposición, ésta no será admitida en ningún caso.

12.- DOCUMENTACIÓN EXIGIDA.

Documento electrónico del Servicio Murciano de Salud, según Ley 11/2007, firmado a 19/07/2016 13:12, por: ENCARNACION ZAMORA ROS (22965201T)
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación (CSV): AFF19D4817F63A7C7519ED5967B4D610

12.1. Los licitadores deberán presentar tantos sobres como se indique en el **Apartado 15** del Cuadro de Características, bien en formato papel o, en su caso, en formato electrónico.

En el supuesto de presentarse los sobres en formato papel, irán cerrados y en cada uno de los cuales figurará el título del expediente, denominación de la empresa, nombre y apellidos de quien firme la proposición y el carácter con que lo hace, teléfono y fax de contacto.

12.2. El sobre A, que se denominará CAPACIDAD PARA CONTRATAR, tal y como se indica en el **Apartado 15.1.1** del Cuadro de Características, contendrá los documentos que a continuación se relacionan:

a) Documento Nacional de Identidad de la persona que suscriba la oferta. Los que comparezcan o firmen proposiciones en nombre de otra persona, natural o jurídica, deberán presentar, además, escritura de poder, debidamente bastanteada por el Servicio Jurídico de la Secretaría General Técnica del Servicio Murciano de Salud, sito en calle Central, 7, Edificio HABITAMIA I – 7ª planta, Espinardo-Murcia (Tfno.: 968 288014/63). Surtirá igualmente efecto, el bastanteo de poder efectuado por cualquiera de los Servicios Jurídicos de las distintas Consejerías, Organismos Autónomos y Empresas Públicas Regionales de la Comunidad Autónoma de Murcia.

b) Cuando se trate de licitadores que fueren personas jurídicas, la capacidad para contratar se acreditará mediante la escritura de constitución, los estatutos o acto fundacional, en los que consten las normas por las que se regula su actividad, debidamente inscritos en su caso, en el Registro Público que corresponda, según el tipo de persona jurídica del que se trate.

c) Declaración expresa responsable de no estar incurso en ninguna de las prohibiciones de contratar enumerados en el artículo 60 TRLCSP. Esta declaración incluirá la manifestación de hallarse al corriente del cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes. **(ANEXO III).**

Igualmente, la citada declaración acreditará que en la empresa no forma parte de sus Órganos de Gobierno y Administración persona alguna de aquellas a que se refiere la Ley 5/94, de 1 de agosto, del Estatuto Regional de la Actividad Política.

d) Documento acreditativo de haber constituido, en su caso, la garantía provisional exigida para tomar parte en la licitación.

e) Acreditación de la solvencia o, en su caso, de la clasificación exigida a las empresas en la forma establecida en los **Apartados 16.1** y **16.2** del Cuadro de Características. Para

Documento electrónico del Servicio Murciano de Salud, según Ley 11/2007, firmado a 19/07/2016 13:12, por: ENCARNACION ZAMORA ROS (22965201T)
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación (CSV): AFF19D4817F63A7C7519ED5967B4D610

el caso de que por el órgano de contratación se exija a los licitadores la concreción de condiciones de solvencia o el compromiso de dedicar o adscribir a la ejecución del contrato otros medios personales o materiales para ello, conforme el artículo 64 TRLCSP, se hará constar en el **Apartado 16.3** del Cuadro de Características.

f) En los casos adecuados, se podrá exigir como medio de acreditar la solvencia técnica la indicación de las medidas de gestión medioambiental que el empresario podrá aplicar al ejecutar el contrato, lo que se hará constar en el **Apartado 16.4** del Cuadro de Características.

g) En el caso de que varios empresarios constituyan una Unión de Empresas para acudir a la licitación, cada una de las empresas que compongan dicha unión deberá acreditar su capacidad y solvencia para contratar del mismo modo que lo indicado para las empresas individuales. Para que sea eficaz la agrupación de empresarios frente a la Administración, bastará que en el escrito de proposición se indiquen los nombres y circunstancias de los empresarios que las suscriben, la participación de cada uno de ellos y que se designe la persona o entidad que durante la vigencia del contrato haya de ostentar la plena representación de todos ellos ante la Administración. También deberá indicar que asumen el compromiso de constituirse en unión temporal en caso de resultar adjudicatario del contrato.

h) Para las empresas extranjeras, la declaración de someterse a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales españoles de cualquier orden, para todas las incidencias que de modo directo o indirecto pudieran surgir del contrato, con renuncia, en su caso, al fuero jurisdiccional extranjero que pudiera corresponder al licitador.

i) Datos del licitador **(ANEXO IV)** que incluirá una dirección de correo electrónico, en cuyo caso, se entenderá que es la dirección seleccionada para efectuar todas las notificaciones que procedan.

j) Cualquier otra documentación que se haya exigido atendiendo a las condiciones y particularidades propias del presente contrato.

De los documentos anteriores podrán presentarse originales, copia compulsada, autenticada ante notario o copia simple de los mismos. En este último caso, los licitadores propuestos como adjudicatarios del contrato deberán aportar, previamente a la adjudicación del mismo, los documentos originales para la compulsa de las copias presentadas.

Documento electrónico del Servicio Murciano de Salud, según Ley 11/2007, firmado a 19/07/2016 13:12, por: ENCARNACION ZAMORA ROS (22965201T)
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación (CSV): AFF19D4817F63A7C7519ED5967B4D610

Las empresas que presenten Certificado de estar inscritas en el Registro de Licitadores de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia o en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado, quedarán exentas de presentar cualquier documento que haya sido confiado al Registro. Para ello, deberán aportar, junto con el Certificado, una declaración responsable de la persona con capacidad para ello, en la que se acredite la validez y vigencia de los datos registrales. **(ANEXO V).**

Cuando se hubieran producido alteraciones en los testimonios registrales, deberán aportar la documentación por la que se rectifique o actualice la anteriormente depositada.

No obstante, la presentación de la documentación a que se refieren los apartados anteriores, podrá ser sustituida por una declaración responsable del licitador indicando que cumple las condiciones establecidas legalmente para contratar con el Servicio Murciano de Salud. En tal caso, el licitador a cuyo favor recaiga la propuesta de adjudicación, deberá acreditar ante el órgano de contratación, previamente a la adjudicación del contrato, la posesión y validez de los documentos exigidos.

Esta posibilidad de incorporar la declaración responsable indicada, que será en todo caso preceptivo en los supuestos contemplados en el TRLCSP, se hará constar en el Cuadro de Características en el **Apartado 15.1.1.** y su contenido será conforme al **ANEXO VI**.

12.3. El sobre B que se denominará CRITERIOS CUANTIFICABLES POR JUICIOS DE VALOR y que se presentará con el contenido que se indique en el **Apartado 15.1.2** del Cuadro de Características comprensivo de aquellos criterios de adjudicación que serán objeto de cuantificación por medio de un juicio de valor, pudiendo incluir, además, cuanta otra documentación consideren oportuna para la evaluación de sus ofertas.

12.4. El sobre C que se denominará CRITERIOS CUANTIFICABLES DE FORMA AUTOMATICA y que se presentará con el contenido que se indique en el **Apartado 15.1.3** del Cuadro de Características, comprensivo de aquellos criterios de adjudicación que serán objeto de valoración objetiva mediante cifras o porcentajes obtenidos de forma automática por aplicación de meras fórmulas, artículo 150 TRLCSP.

Sobre la oferta económica:

a) En todo caso, la oferta económica se ajustará al modelo que figura como **ANEXO VII** al presente Pliego y deberán expresar separadamente el precio ofertado y el importe correspondiente a la aplicación sobre dicho precio del Impuesto sobre el Valor Añadido correspondiente. Las proposiciones que no se ajusten a dicho modelo

Documento electrónico del Servicio Murciano de Salud, según Ley 11/2007, firmado a 19/07/2016 13:12, por: ENCARNACION ZAMORA ROS (22965201T)
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación (CSV): AFF19D4817F63A7C7519ED5967B4D610

podrán no ser tenidas en cuenta por la Mesa de Contratación. Los licitadores podrán acompañar el citado Anexo de cuantas aclaraciones sobre su oferta deseen realizar.

b) No se aceptarán aquellas proposiciones que tengan omisiones, errores o tachaduras que impidan conocer claramente lo que la Administración estime fundamental para considerar la oferta. En caso de discrepancia entre el importe expresado en letra y el expresado en cifra, prevalecerá la cantidad que se consigne en letra.

Las ofertas que excedan del presupuesto total máximo serán rechazadas.

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

d) La oferta económica tiene carácter global, por lo que en la misma se entienden incluidos todos los factores de valoración de gastos e impuestos, arbitrios o tasas exigibles que se devenguen por razón del contrato.

e) En su caso, los criterios objetivos que deban ser valorados para determinar si las proposiciones no pueden ser cumplidas por ser consideradas temerarias o desproporcionadas, en especial cuando la oferta se realice por debajo de los niveles de retribución fijados en los correspondientes Convenios Colectivos, y que figurarán en el **Apartado 17** del Cuadro de Características.

f) En el supuesto de que se admitan variantes, se indicará en el **Apartado 15.2** del Cuadro de Características y en el anuncio de licitación. No se admitirán variantes sobre extremos no indicados en el citado apartado.

El licitador que opte por presentar variantes, en el supuesto de que se admitan, identificará claramente en su proposición la oferta base de las variantes ofertadas.

No serán consideradas las variantes presentadas por los licitadores, cuando no se admitan expresamente en este Pliego, o cuando aún admitiéndolas superen el límite de las permitidas o no se refieran a elementos y condiciones señalados en el **Apartado 15.2** citado.

13.- MESA DE CONTRATACION.

El órgano de contratación para la adjudicación de los contratos estará asistido por una Mesa constituida conforme a lo establecido 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.

Su composición se publicará en el perfil de contratante del órgano de contratación correspondiente con una antelación mínima de siete días con respecto a la reunión que deba celebrar para la calificación de la documentación referida en el artículo 146 TRLCSP.

Documento electrónico del Servicio Murciano de Salud, según Ley 11/2007, firmado a 19/07/2016 13:12, por: ENCARNACION ZAMORA ROS (22965201T)
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación (CSV): AFF19D4817F63A7C7519ED5967B4D610

En su caso, y en los supuestos contemplados en la normativa, se designará un organismo técnico especializado o un Comité de Expertos de apoyo a la Mesa de contratación, y a los que corresponderá realizar la evaluación de las ofertas conforme a los criterios establecidos en los Pliegos.

14.- CALIFICACION DE DOCUMENTOS Y APERTURA DE PROPOSICIONES.

14.1. Vencido el plazo de presentación de proposiciones, la Mesa procederá a la calificación de la documentación recibida en tiempo y forma (sobre "A") cualquiera que sea el formato en que se presentara, pudiendo, si observase defectos materiales en la misma, conceder un plazo inferior a siete días (artículo 27 del Real Decreto 817/2009, de 8 de mayo, de desarrollo parcial de la Ley de Contratos del Sector Público) para que el licitador subsane el error.

14.2. Si hubiera criterios de valoración subjetivos, cuya evaluación no sea cuantificable mediante la aplicación de fórmulas, porcentajes o cualquier otro criterio objetivo, la apertura de los sobres que contengan esta documentación (sobre "B") se llevará a cabo en acto público, en un plazo no superior a siete días a contar desde al apertura de la documentación administrativa, en el lugar y fecha indicados en el correspondiente anuncio de licitación, celebrándose con posterioridad la apertura de las proposiciones económicas y criterios de valoración objetivos (sobre "C"), que será avisada con la suficiente antelación a los licitadores, salvo cuando se prevea que en la licitación puedan emplearse medios electrónicos, artículo 160.1 TRLCSP.

14.3. Posteriormente, y obtenida la puntuación total alcanzada por cada una de las empresas licitadoras, la Mesa de Contratación elevará la propuesta de adjudicación del contrato al Órgano de Contratación, a favor del licitador que haya efectuado la oferta económicamente más ventajosa, en atención a que se empleen uno o varios criterios.

14.4. En el caso de haberse empleado un solo criterio de adjudicación para determinar qué oferta es la más ventajosa económicamente, este ha de ser, necesariamente, el del precio más bajo.

15.- CLASIFICACIÓN DE LAS OFERTAS Y ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO.

15.1. El órgano de contratación clasificará, por orden decreciente, las proposiciones presentadas y que no hayan sido declaradas desproporcionadas o anormales.

15.2. El licitador que haya presentado la oferta económicamente más ventajosa deberá presentar dentro del plazo de diez días hábiles, a contar desde el siguiente a aquél en que hubiera recibido el requerimiento, la siguiente documentación:

Documento electrónico del Servicio Murciano de Salud, según Ley 11/2007, firmado a 19/07/2016 13:12, por: ENCARNACION ZAMORA ROS (22965201T)
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación (CSV): AFF19D4817F63A7C7519ED5967B4D610

a) Certificación administrativa de encontrarse la empresa al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias comprensivas de las circunstancias recogidas en el artículo 13 del RGLCAP.

b) Certificación administrativa expedida por órgano competente de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, acreditativa de no tener la empresa deudas de naturaleza tributaria con la Administración Autonómica en las condiciones fijadas en el apartado e) del artículo 13 del RGLCAP.

c) Certificación administrativa de encontrarse la empresa al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones con la Seguridad Social comprensiva de las circunstancias recogidas en el artículo 14 del RGLCAP.

d) Alta o último recibo del Impuesto de Actividades Económicas en el epígrafe que corresponda al objeto de este contrato y declaración de no haber formulado baja en la actividad correspondiente.

e) Resguardo acreditativo de haber constituido la garantía definitiva que sea procedente.

f) En su caso, acreditación de disponer efectivamente de los medios a que se hubiese comprometido a dedicar o adscribir a la ejecución del contrato, conforme al **Apartado 16.3** del Cuadro de Características.

g) Asimismo, y para el supuesto de haberse admitido la presentación de la declaración responsable del licitador indicando que cumple las condiciones establecidas legalmente para contratar con la Administración, y a la que se refiere la Cláusula 12.2 *in fine* del presente Pliego, el licitador propuesto como adjudicatario deberá aportar dentro de este mismo plazo, la posesión y validez de los documentos exigidos.

Los correspondientes certificados podrán ser expedidos por medios electrónicos, informáticos o telemáticos, salvo que se establezca otra cosa en los pliegos, pudiendo autorizar al órgano de contratación para que, en su nombre, obtenga de forma directa la acreditación de ello, a cuyos efectos se completará el modelo de autorización recogido en el **ANEXO VIII** que acompaña al presente Pliego.

De no cumplimentarse adecuadamente el requerimiento en el plazo señalado, se entenderá que el licitador ha retirado su oferta, procediéndose en ese caso a recabar la misma documentación al licitador siguiente, por el orden en que hayan quedado clasificadas las ofertas.

15.3. No obstante y de conformidad con el artículo 5 del Decreto-Ley 5/2011, de 29 de abril, de medidas para la regularización y control del empleo sumergido y fomento de la rehabilitación de viviendas, se deberá comprobar, con carácter previo al inicio de la prestación de la actividad contratada o subcontratada, la afiliación y alta en la

Documento electrónico del Servicio Murciano de Salud, según Ley 11/2007, firmado a 19/07/2016 13:12, por: ENCARNACION ZAMORA ROS (22965201T)
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación (CSV): AFF19D4817F63A7C7519ED5967B4D610

Seguridad Social de los trabajadores que ocupen los empresarios propuestos para la realización de obras o servicios correspondientes a la propia actividad del Servicio Murciano de Salud o que se presten de forma continuada en sus centros de trabajo.

15.4. El órgano de contratación deberá adjudicar el contrato dentro de los cinco días hábiles siguientes a la recepción de la documentación.

15.5. La adjudicación deberá ser motivada, se notificará a los candidatos o licitadores y, simultáneamente, se publicará en el perfil de contratante e incluirá el contenido a que se refiere el artículo 151.4 TRLCSP.

La notificación se hará por cualquiera de los medios que permiten dejar constancia de su recepción por el destinatario y, podrá efectuarse por correo electrónico a la dirección que los licitadores o candidatos hubiesen designado al presentar sus proposiciones, en los términos establecidos en el artículo 28 de la Ley 11/2007, de 22 de Junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos; en todo caso, el plazo para considerar rechazada la notificación, con los efectos previstos en el artículo 59.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, será de cinco días.

15.6. Cuando para la adjudicación del contrato deban tenerse en cuenta una pluralidad de criterios, el plazo máximo para efectuar la adjudicación será de dos meses a contar desde la apertura de las proposiciones, salvo que se hubiese establecido otro en el **Apartado 15.3** del Cuadro de Características

16.- FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO.

16.1. El contrato se formalizará en documento administrativo que se ajuste con exactitud a las condiciones de la licitación, dentro de los plazos a los que se refiere el artículo 156 TRLCSP que se pondrá en conocimiento del adjudicatario en el momento de la notificación de la adjudicación.

16.2. Todos los gastos de publicidad originados en el expediente, correrán por cuenta del adjudicatario, debiendo presentar con anterioridad a la firma del contrato justificante del pago de los correspondientes anuncios. El importe máximo de los gastos previstos de la publicidad de la licitación es el que se indica en el **Apartado 18** del Cuadro de Características que encabeza el presente Pliego.

16.3. Al contrato que se formalice, se unirá como anexo, un ejemplar de este Pliego de Cláusulas, con su Cuadro de Características y del Pliego de Prescripciones Técnicas, que será firmado, en prueba de su conformidad, por el adjudicatario.

16.4. Si una Unión de Empresas resultase adjudicataria, deberá acreditar ante el órgano de contratación y antes de la formalización del contrato, la constitución de la unión mediante la presentación de la pertinente escritura pública y el nombramiento

Documento electrónico del Servicio Murciano de Salud, según Ley 11/2007, firmado a 19/07/2016 13:12, por: ENCARNACION ZAMORA ROS (22965201T)
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación (CSV): AFF19D4817F63A7C7519ED5967B4D610

en igual forma, de un representante o apoderado único de la unión con poderes bastantes para ejecutar los derechos y cumplir las obligaciones que del contrato se deriven hasta la extinción del mismo, sin perjuicio de la existencia de poderes mancomunados que puedan otorgar las empresas para cobros y pagos de cuantía significativa; todo ello, se entiende sin perjuicio de la responsabilidad solidaria, ante la Administración, de todos las empresarios que integren la Unión de Empresas.

17.- NO FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO.

17.1. Cuando por causas imputables al adjudicatario no se hubiese formalizado el contrato dentro del plazo indicado, la Administración podrá acordar la incautación sobre la garantía definitiva del importe de la garantía provisional que, en su caso hubiese exigido.

17.2. Si las causas de la no formalización fueren imputables a la Administración, se indemnizará al contratista de los daños y perjuicios que la demora le pudiera ocasionar.

18.- MODIFICACIONES DEL CONTRATO.

A los efectos de lo previsto en el artículo 219 TRLCSP, el órgano de contratación podrá modificar el presente contrato por razones de interés público, a cuyos efectos en el **Apartado 20** del Cuadro de Características se determinarán las condiciones en que podrá realizarse tal modificación, -especialmente de aquellas condiciones que sea preciso introducir para posibilitar el objetivo de estabilidad presupuestaria que se fije conforme determina la Disposición Adicional Décimo novena de la Ley 13/2013, de 26 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio 2014-, el alcance y límites con expresa indicación del porcentaje del precio del contrato al que como máximo puedan afectar, y el procedimiento que haya de seguirse y todo ello sin perjuicio de las competencias que pueda corresponder al Consejo Jurídico de la Región de Murcia.

Para el supuesto de realizar modificaciones no previstas en los Pliegos, se aplicará lo dispuesto en el artículo 107 TRLCSP con los límites y requisitos ahí regulados sin que se pueda alterar las condiciones esenciales de licitación y adjudicación.

Para este supuesto, el procedimiento de modificación será el previsto en el artículo 108 TRLCSP.

III.- EFECTOS, CUMPLIMIENTO Y EXTINCION DEL CONTRATO.

Documento electrónico del Servicio Murciano de Salud, según Ley 11/2007, firmado a 19/07/2016 13:12, por: ENCARNACION ZAMORA ROS (22965201T)
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación (CSV): AFF19D4817F63A7C7519ED5967B4D610

19.- RECEPCIÓN.

19.1. En el **Apartado 21.1** del Cuadro de Características se relacionan las recepciones parciales de partes del contrato susceptibles de ser entregadas.

Cuando tengan lugar dichas recepciones parciales deberá expedirse la correspondiente certificación a cuenta.

La recepción de las prestaciones llevadas a cabo por la empresa se efectuará en los términos y con las formalidades establecidas en los artículos 222 y 307 TRLCSP y 203 del RGLCAP.

19.2. Si la prestación del contratista no reuniere las condiciones necesarias para proceder a su recepción, se dictarán por escrito las instrucciones oportunas para que subsane los defectos observados y cumpla sus obligaciones en el plazo que para ello se fije, no procediendo la recepción hasta que dichas instrucciones hayan sido cumplimentadas, levantándose entonces el acta correspondiente, artículo 204 RGLCAP.

En el **Apartado 21.3** del Cuadro de Características se determinará la forma para constatar la correcta ejecución y la forma de recepción de los servicios.

20.- PLAZO DE GARANTIA.

20.1. Conforme lo prevenido en el artículo 222 en relación con el artículo 307 TRLCSP, se fijará un plazo de garantía a contar de la fecha de conformidad, transcurrido el cual sin objeciones por parte de la Administración, quedará extinguida la responsabilidad del contratista. El plazo de garantía se indicará en el **Apartado 22.1** del Cuadro de Características que se incorpora a este Pliego.

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

Terminado el plazo de garantía sin que la Administración haya formalizado alguno de los reparos o denuncia, el contratista quedará exento de responsabilidad por razón de la prestación efectuada, sin perjuicio de lo establecido en el TRLCSP sobre subsanación de errores y responsabilidad en los contratos que tengan por objeto la elaboración de proyectos de obras.

El plazo de garantía, en el supuesto de que se prevean recepciones parciales, comenzará a contarse desde las fechas de las recepciones respectivas de conformidad.

Documento electrónico del Servicio Murciano de Salud, según Ley 11/2007, firmado a 19/07/2016 13:12, por: ENCARNACION ZAMORA ROS (22965201T)
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación (CSV): AFF19D4817F63A7C7519ED5967B4D610

20.3. Se exceptúan del plazo de garantía aquellos contratos en que por su naturaleza o características no resulte necesario, lo que deberá justificarse debidamente en el expediente de contratación en el **Apartado 22.1** del Cuadro de Características.

21.- CESIÓN DE CONTRATO Y SUBCONTRATACION.

21.1. Los derechos y obligaciones dimanantes del contrato podrán ser cedidos a un tercero siempre que las cualidades técnicas o personales del cedente no hayan sido razón determinante de la adjudicación del contrato.

Para que los adjudicatarios puedan ceder sus derechos y obligaciones a terceros deberán cumplirse los requisitos recogidos en el artículo 226 TRLCSP, quedando el cesionario subrogado en todos los derechos y obligaciones que corresponderían al cedente.

21.2. Salvo que el contrato disponga lo contrario o que por su naturaleza y condiciones se deduzca que ha de ser ejecutado directamente por el adjudicatario, éste podrá concertar con terceros la realización parcial del mismo. En el **Apartado 23.1** del Cuadro de Características se indica la parte o tanto por ciento de las prestaciones susceptibles de ser subcontratadas. En el **Apartado 23.2** del Cuadro de Características se señala, en su caso, la obligatoriedad de la subcontratación con terceros no vinculados al mismo, de determinadas partes de la prestación que no excedan en su conjunto del 50 por 100 en del importe del presupuesto del contrato, de conformidad con el artículo 227 TRLCSP.

Igualmente, y atendiendo a la naturaleza del contrato, se procurará establecer la prohibición de volver a subcontratar lo previamente ya subcontratado.

21.3. Si en el **Apartado 23.2** del Cuadro de Características se indicara la obligatoriedad de la subcontratación y la parte del contrato a la que afectara, los licitadores deberán indicar en su oferta la parte del contrato que tengan previsto subcontratar, señalando su importe, y el nombre o el perfil empresarial de los subcontratistas a los que se vaya a encomendar su realización.

El adjudicatario deberá comunicar anticipadamente y por escrito a la Administración la intención de celebrar los subcontratos, señalando la parte de la prestación que se pretende subcontratar y la identidad 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.

22.- RESOLUCIÓN DEL CONTRATO.

Documento electrónico del Servicio Murciano de Salud, según Ley 11/2007, firmado a 19/07/2016 13:12, por: ENCARNACION ZAMORA ROS (22965201T)
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación (CSV): AFF19D4817F63A7C7519ED5967B4D610

La resolución del contrato tendrá lugar en los supuestos que se señalan en los artículos 223 y 308 TRLCSP y se acordará por el órgano de contratación de oficio o a instancia del contratista mediante procedimiento en el que se garantice la audiencia a éste y con los efectos previstos en los artículos 225 y 309 TRLCSP.

En el supuesto de que se incluyeran en el Pliego causas de resolución por incumplimiento de las obligaciones contractuales calificadas como esenciales o se especificaran expresamente otras causas de resolución, se indicarán en el **Apartado 24.1 y 24.2** del Cuadro de Características, respectivamente.

23.- PENALIDADES ADMINISTRATIVAS.

23.1. Incumplimiento de los plazos. El adjudicatario queda obligado al cumplimiento del plazo de ejecución del contrato y de los plazos parciales que, en su caso, queden fijados por la Administración. Si llegado el término de cualquiera de los plazos citados, el contratista hubiera incurrido en mora por causas imputables al mismo, la Administración podrá optar por la resolución del contrato o por la imposición de penalidades económicas en la cuantía establecida en el artículo 212 TRLCSP, salvo que en se establezcan otras distintas en el Apartado 25 del Cuadro de Características.

El adjudicatario incurrirá en mora, en el caso de incumplimiento de los plazos previstos, sin que requiera la interpelación o la intimación previa por parte de la Administración.

El importe de las penalidades por demora se hará efectivo mediante la deducción de las mismas en las facturaciones que se produzcan. En todo caso la garantía definitiva responderá de la efectividad de aquellas, de acuerdo con lo establecido en el artículo 100 TRLCSP.

Las reducciones y penalidades referidas no excluyen la indemnización a que la Administración pueda tener derecho por daños y perjuicios, ocasionados por el retraso imputable al adjudicatario.

23.2. Otros incumplimientos. En atención a la naturaleza y condiciones del contrato, en el **Apartado 25** del Cuadro de Características se podrán establecer otras infracciones y penalidades por incumplimiento de aquél.

24.- OBLIGACIONES DERIVADAS DE LA EJECUCION DEL CONTRATO.

24.1. De conformidad con el artículo 52.1 TRLCSP, el órgano de contratación podrá designar un representante para el seguimiento de la ejecución del contrato. Cuando la ejecución del contrato así lo aconseje, la Administración podrá recabar del contratista, la designación de una persona que actúe como delegado suyo para organizar la

Documento electrónico del Servicio Murciano de Salud, según Ley 11/2007, firmado a 19/07/2016 13:12, por: ENCARNACION ZAMORA ROS (22965201T)
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación (CSV): AFF19D4817F63A7C7519ED5967B4D610

realización del contrato e interpretar y poner en práctica las observaciones que para el exacto cumplimiento del mismo le fuesen formuladas por el órgano de contratación.

24.2. El contratista está obligado al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia laboral, de Seguridad Social y Seguridad e Higiene en el Trabajo a la vez que responderá de todos los daños y perjuicios causados a terceros y a la Administración dentro del proceso contractual, siendo exigible por la vía de apremio administrativo el cobro de los citados daños.

En este sentido y de conformidad con lo previsto en el Pacto por la Promoción del Empleo en la Región de Murcia 2011-2014, el órgano de contratación se reserva la potestad de exigir al contratista cuanta documentación y datos estimen oportuno sobre el personal contratado en la actividad objeto de la contratación, para garantizar su adecuación a la normativa vigente en materia laboral en general, especialmente en materia de prevención de riesgos laborales y sobre seguridad social, sin perjuicio de las limitaciones previstas en la legislación sobre protección de datos.

24.3. En los contratos de servicios que sean de tracto sucesivo el contratista está obligado a presentar un programa de trabajo que será aprobado por el órgano de contratación, siempre que en el Pliego se haga constar expresamente esta obligación. En el **Apartado 19.1** del Cuadro de Características se indicará esta posibilidad, artículo 198 RGLCAP.

24.4. Para los casos de contratos de redacción de proyectos de obras, el presupuesto de ejecución de la obra prevista se desviare en más de un 20 por ciento, tanto por exceso como por defecto, del coste real de la misma como consecuencia de errores u omisiones imputables al contratista consultor, la Administración podrá establecer, un sistema de indemnizaciones consistente en una minoración del precio del contrato de elaboración del proyecto, en función del porcentaje de desviación, hasta un máximo equivalente a la mitad de aquél, artículo 311 TRLCSP.

24.5. De conformidad con lo previsto en el Pacto por la Promoción del Empleo en la Región de Murcia 2011-2014, y sin perjuicio de lo que prevean los convenios colectivos que sean de aplicación, se promoverá como condición de ejecución del propio contrato, la obligación de subrogarse en el personal de la empresa saliente, al menos con seis meses de antigüedad, respetando el contrato y las condiciones de trabajo de los mismos, a cuyos efectos se hará constar esta posibilidad en el **Apartado 19.2** del Cuadro de Características; en este supuesto, el órgano de contratación deberá facilitar a los licitadores, en el propio pliego o en la documentación complementaria, la información sobre las condiciones de los contratos de los trabajadores a los que afecte la subrogación que resulte necesaria para permitir la evaluación de los costes laborales que implicará tal medida. A estos efectos, la empresa que viniese efectuando la prestación objeto del contrato a

Documento electrónico del Servicio Murciano de Salud, según Ley 11/2007, firmado a 19/07/2016 13:12, por: ENCARNACION ZAMORA ROS (22965201T)
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación (CSV): AFF19D4817F63A7C7519ED5967B4D610

adjudicar y que tenga la condición de empleadora de los trabajadores afectados estará obligada a proporcionar la referida información al órgano de contratación, a requerimiento de éste, artículo 120 TRLCSP.

24.6. Cuando la naturaleza del contrato lo requiera podrá exigirse al adjudicatario el cumplimiento de ciertas condiciones especiales de ejecución, incluida la presentación o constitución de un seguro de responsabilidad civil. En este caso el contratista deberá presentar ante la Administración contratante antes de la firma del contrato, un certificado emitido por una entidad aseguradora debidamente autorizada que acredite la contratación de una póliza de seguro de responsabilidad civil para la realización de actividades de igual naturaleza a la contratada. Esta póliza cubrirá los daños y perjuicios ocasionados tanto a la Administración contratante como a terceros y siempre derivados de la ejecución del contrato durante el tiempo de duración.

En el supuesto de que el contrato se prorrogara o ampliara el plazo de ejecución, la vigencia de la póliza alcanzará al nuevo periodo.

En el **Apartado 19.3** del Cuadro de Características se establecerá el límite de indemnización de la póliza, caso de exigirse seguro de responsabilidad civil.

La Administración contratante podrá en cualquier momento durante la vigencia del contrato requerir al contratista para que acredite la vigencia de la citada póliza.

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

El contratista será responsable de la calidad técnica de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para la Administración contratante o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato.

24.8. El contratista está obligado al cumplimiento de la legislación medioambiental aplicable en función del objeto del contrato.

25.- PRERROGATIVAS DE LA ADMINISTRACION.

Corresponden a la Administración las prerrogativas de interpretar el contrato, resolver las dudas que ofrezca su cumplimiento, modificarlos por razones de interés público, acordar su resolución y determinar los efectos de ésta, dentro de los límites y con sujeción a los requisitos y efectos establecidos en la legislación de contratos de las Administraciones Públicas.

Documento electrónico del Servicio Murciano de Salud, según Ley 11/2007, firmado a 19/07/2016 13:12, por: ENCARNACION ZAMORA ROS (22965201T)
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación (CSV): AFF19D4817F63A7C7519ED5967B4D610

Los acuerdos dictados al efecto pondrán fin a la vía administrativa y serán inmediatamente ejecutivos.

26.- CONFIDENCIALIDAD.

26.1. La empresa adjudicataria se compromete a tratar los datos personales a los que tenga acceso como consecuencia de la ejecución del contrato, observando los principios exigibles por la legislación en materia de protección de datos, en particular los relativos a la calidad de los datos, seguridad de los mismos y deber de secreto, así como conforme a las concretas instrucciones recibidas del Servicio Murciano de Salud, no utilizando los datos para ningún otro propósito distinto a la prestación de los servicios a favor del citado organismo.

26.2. Asimismo, la empresa se compromete a observar el secreto profesional respecto de los datos personales objeto de tratamiento, manteniendo absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento de los servicios prestados, de acuerdo al nivel de protección establecido en la normativa correspondiente, no comunicando a ningún tercero, ni siquiera para su conservación, los datos facilitados por el Servicio Murciano de Salud como responsable del fichero. Esta obligación subsistirá aún después de finalizar sus relaciones con el titular del fichero o, en su caso, con el responsable del mismo.

La empresa asegurará y se responsabilizara de que sus empleados y/ o colaboradores, reciban los datos únicamente en la medida en que sea necesario su conocimiento para la prestación del suministro o servicio pactado

En el supuesto de que la empresa, destine los datos a finalidad distinta de la estipulada, los comunique o utilice incumpliendo las instrucciones fijadas en el presente contrato, será considerada también responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido.

26.3. El Servicio Murciano de Salud se reserva el derecho de comprobar e inspeccionar en cualquier momento, durante la vigencia del contrato, el cumplimiento de lo aquí expuesto siempre que medie un preaviso de 15 días. La empresa se compromete a facilitar la inspección, poniendo a disposición de Servicio Murciano de Salud sus instalaciones y/ o todos aquellos datos, información, documentación que sea necesaria para la realización de la misma. Si fruto de dicha comprobación fuese necesario implantar medidas de seguridad adicionales a las previamente acordadas, la empresa estará obligada a la implantación de dichas medidas a su cargo.

La empresa se compromete a devolver al Servicio Murciano de Salud los datos objeto de tratamiento, soportes o documentos en que estos consten, así como a destruir aquellos según las instrucciones del responsable del tratamiento, una vez cumplida la prestación contractual.

Documento electrónico del Servicio Murciano de Salud, según Ley 11/2007, firmado a 19/07/2016 13:12, por: ENCARNACION ZAMORA ROS (22965201T)
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación (CSV): AFF19D4817F63A7C7519ED5967B4D610

En todo caso, será de aplicación lo previsto en la Disposición Adicional vigésima sexta del TRLCSP.

IV.- NATURALEZA, REGIMEN JURIDICO Y JURISDICCION COMPETENTE.

27.- NATURALEZA Y REGIMEN JURIDICO DEL CONTRATO.

El contrato que se regula por el presente Pliego es de naturaleza administrativa y se regirá por las Cláusulas contenidas en el mismo.

Para todo lo no previsto en presente Pliego, se aplicarán las disposiciones de la legislación vigente en material de contratación administrativa, en especial el Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público; 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 y el Real Decreto 817/2009, de 8 de mayo, que desarrolla parcialmente la Ley de Contratos del Sector Público

Específicamente, para el caso de aplicarse medios electrónicos, informáticos y telemáticos en la licitación, será de aplicación la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos; el Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos y la Orden EHA/1307/2005, de 29 de abril que regula el empleo de medios electrónicos en procedimientos de contratación

En caso de discrepancia entre el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y el Pliego de Prescripciones Técnicas o el contrato formalizado, predominará el primero de ellos.

La empresa acepta de forma expresa su sumisión a la Legislación, al Pliego y a la jurisdicción contencioso-administrativa en cuestiones litigiosas que pudieran derivarse el contrato.

28.- RECURSO ESPECIAL EN MATERIA DE CONTRATACIÓN. ADOPCION DE MEDIDAS PROVISIONALES Y SOLICITUDES DE NULIDAD.

28.1. En el supuesto de que el contrato se encuentre sujeto a regulación armonizada según se indique en el **Apartado 3.3** del Cuadro de Características, y en los demás supuestos previstos en la Ley, las personas físicas o jurídicas cuyos derechos o intereses legítimos se hayan visto perjudicados o puedan resultar afectados por las decisiones que se adopten, podrán interponer contra los actos de los contratos a

Documento electrónico del Servicio Murciano de Salud, según Ley 11/2007, firmado a 19/07/2016 13:12, por: ENCARNACION ZAMORA ROS (22965201T)
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación (CSV): AFF19D4817F63A7C519ED5967B4D610

que se refiere el artículo 40 TRLCSP, recurso especial en materia de contratación bien ante el órgano de contratación, bien ante el Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, en el plazo de quince días hábiles, contados a partir del día siguiente a aquel en que se remita la notificación del acto impugnado, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 44.2 del mismo texto legal.

No obstante, todo aquel que se proponga interponer el citado recurso, deberá anunciarlo previamente mediante escrito especificando el acto del procedimiento que vaya a ser objeto del mismo, escrito que deberá ser presentado dentro del plazo indicado en el apartado anterior, conforme lo establecido en el artículo 44 TRLCSP.

El recurso especial en materia de contratación será previo a la interposición del contencioso-administrativo y tendrá carácter potestativo y, en el caso, de que el acto recurrido sea el de la adjudicación, quedará en suspenso la tramitación del expediente de contratación.

Igualmente, en el supuesto de que el contrato se encuentre sujeto a regulación armonizada, los interesados podrán presentar solicitudes de adopción de medidas provisionales y cuestiones de nulidad de los actos del procedimiento de adjudicación y contratos, conforme a los artículos 37 y 43 del TRLCSP, bien ante el órgano de contratación, bien ante el Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.

28.2. Los actos que se dicten en procedimientos de adjudicación de contratos en que no sea susceptible la interposición del recurso especial, podrán ser objeto de recurso de conformidad con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

29.- JURISDICCION COMPETENTE.

Las cuestiones litigiosas que se deriven del contrato se entenderán sometidas a la jurisdicción contencioso-administrativa.

Documento electrónico del Servicio Murciano de Salud, según Ley 11/2007, firmado a 19/07/2016 13:12, por: ENCARNACION ZAMORA ROS (22965201T)
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación (CSV): AFF19D4817F63A7C7519ED5967B4D610

ANEXO I

Modelo de Aval para GARANTIA PROVISIONAL/DEFINITIVA

La Entidad (razón social de la entidad de crédito o sociedad de garantía recíproca):
con NIF:
con domicilio a efectos de notificaciones y requerimientos en calle:
C.P.
y en su nombre (nombre y apellidos de los Apoderados):
con poderes suficientes para obligarle en este acto, según resulta de la verificación de la representación realizada el Servicio Jurídico de la Consejería de Economía y Hacienda, y que declaran que aquella cumple los requisitos establecidos en el artículo 15 del Reglamento de la Caja de Depósitos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

A V A L A

A: (nombre y apellidos o razón social del avalado)
con NIF/CIF:
en virtud de lo dispuesto por: (norma/s y artículo/s que imponen la constitución de esta garantía):
para responder de las obligaciones siguientes: (detallar el objeto del contrato u obligación asumida por el avalado):
ante el SERVICIO MURCIANO DE SALUD por importe de: (en letras)

Este aval se otorga solidariamente respecto al obligado principal, con renuncia expresa al beneficio de excusión y con compromiso de pago al primer requerimiento de la Caja de Depósitos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, con sujeción a los términos previstos en (norma en virtud de la cual se deposita la garantía provisional/definitiva):

en sus normas de desarrollo si las hay, y en la normativa reguladora de la Caja de Depósitos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

El presente aval será de duración indefinida y tendrá validez en tanto que la Administración no autorice su cancelación.

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

Documento electrónico del Servicio Murciano de Salud, según Ley 11/2007, firmado a 19/07/2016 13:12, por: ENCARNACION ZAMORA ROS (22965201T)
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación (CSV): AFF19D4817F63A7C7519ED5967B4D610

Verificación de la representación y de la extensión del aval en la forma reglamentaria

Murcia, a .....

El Jefe de la Unidad

(firma y sello)

Fdo.: .....

Documento electrónico del Servicio Murciano de Salud, según Ley 11/2007, firmado a 19/07/2016 13:12, por: ENCARNACION ZAMORA ROS (22965201T)
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación (CSV): AFF19D4817F63A7C7519ED5967B4D610

ANEXO II

Modelo de certificado de SEGURO DE CAUCIÓN PARA GARANTIA PROVISIONAL/DEFINITIVA

Certificado número

La entidad aseguradora (razón social) (en adelante asegurador),

con NIF:

con domicilio a efectos de notificaciones y requerimientos en calle

C.P.

debidamente representada por D.Dª

con poderes suficientes para obligarle en este acto, según resulta de la verificación de la representación realizada por el Servicio Jurídico de la Consejería de Economía y Hacienda, y que declaran que aquella cumple los requisitos establecidos en los artículos 19 y 20 del Reglamento de la Caja de Depósitos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

A S E G U R A

A: (nombre y apellidos o razón social del asegurado)

con NIF/CIF:

en concepto de tomador del seguro, ante el SERVICIO MURCIANO DE SALUD, en adelante asegurado, hasta el importe de: (en letras)

en concepto de GARANTÍA PROVISIONAL para responder de las obligaciones, penalidades y demás gastos que se puedan derivar frente al asegurado de (detallar el objeto del contrato u obligación asumida por el garantizado):

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

El asegurador no podrá oponer al asegurado las excepciones que puedan corresponderle contra el tomador del seguro.

El asegurador asume el compromiso de indemnizar al asegurado al primer requerimiento de la Caja de Depósitos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, con sujeción a los términos previstos en (norma en virtud de la cual se deposita la garantía provisional/definitiva):

, en sus normas de desarrollo si las hay, y en la normativa reguladora de la Caja de Depósitos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

El presente seguro de caución estará en vigor hasta que el SERVICIO MURCIANO DE SALUD, o quien en su nombre sea habilitado legalmente para ello, autorice su cancelación devolución, de acuerdo con la normativa arriba citada.

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

Verificación de la representación y de la extensión del aval en la forma reglamentaria

Documento electrónico del Servicio Murciano de Salud, según Ley 11/2007, firmado a 19/07/2016 13:12, por: ENCARNACION ZAMORA ROS (22965201T)
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación (CSV): AFF19D4817F63A7C7519ED5967B4D610

Murcia, a .....
El Jefe de la Unidad
(firma y sello)

Fdo.: .....

ANEXO III

D/Dª.:
N.I.F.:
en representación de la empresa:
con domicilio social en:
con C.I.F.:

DECLARA RESPONSABLEMENTE:

a) Que la empresa que representa, no está incursa en prohibición de contratar, conforme al artículo 60 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

b) Que la empresa que representa se halla al corriente del cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social, así como no tener deudas de naturaleza tributaria con la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia

c) 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 conste, firmo el presente documento

En , a de de

Documento electrónico del Servicio Murciano de Salud, según Ley 11/2007, firmado a 19/07/2016 13:12, por: ENCARNACION ZAMORA ROS (22965201T)
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación (CSV): AFF19D4817F63A7C7519ED5967B4D610

SR. DIRECTOR GERENTE SERVICIO MURCIANO DE SALUD

Documento electrónico del Servicio Murciano de Salud, según Ley 11/2007, firmado a 19/07/2016 13:12, por: ENCARNACION ZAMORA ROS (22965201T)
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación (CSV): AFF19D4817F63A7C7519ED5967B4D610

ANEXO IV

A) NOMBRE DE LA EMPRESA:
NIF.:

B) DIRECCIÓN:
MUNICIPIO:
C.P.:
PROVINCIA:
PAIS:

C) TELÉFONO (S) DE CONTACTO:

D) FAX:

E) CORREO ELECTRÓNICO DE CONTACTO:

F) DATOS DE LA PERSONA DE CONTACTO:

G) DOCUMENTOS DE LA OFERTA QUE LA EMPRESA CONSIDERA DE CARÁCTER CONFIDENCIAL:

H) EN SU CASO, LOTES A LOS QUE CONCURRE:

I) IDENTIFIQUE SI LA EMPRESA ESTÁ CONSIDERADA LEGALMENTE COMO PYME:
SI [ ]
NO [ ]

J) INDICAR SI LA EMPRESA LICITADORA ES UNA EMPRESA VINCULADA A OTRO LICITADOR, CONFORME A ALGUNO DE LOS SUPUESTOS ESTABLECIDOS EN EL ARTÍCULO 42 DEL CÓDIGO DE COMERCIO:
NO [ ]
SI [ ]
INDÍQUESE, EN SU CASO, CON QUÉ OTRO (S) LICITADOR(ES) QUE CONCURRA (N) A LA PRESENTE LICITACIÓN ESTÁ VINCULADA:

Fdo.:

Documento electrónico del Servicio Murciano de Salud, según Ley 11/2007, firmado a 19/07/2016 13:12, por: ENCARNACION ZAMORA ROS (22965201T)
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación (CSV): AFF19D4817F63A7C7519ED5967B4D610

ANEXO V

D/Dª.:
N.I.F.:
en representación de la empresa:
con domicilio social en:
con C.I.F.:

DECLARA RESPONSABLEMENTE:

Que los datos registrales contenidos en el certificado (Identificar el certificado) son válidos y vigentes a la fecha de la firma del presente documento.

Y para que conste, firmo el presente documento

En , a de de

SR. DIRECTOR GERENTE SERVICIO MURCIANO DE SALUD

Documento electrónico del Servicio Murciano de Salud, según Ley 11/2007, firmado a 19/07/2016 13:12, por: ENCARNACION ZAMORA ROS (22965201T)
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación (CSV): AFF19D4817F63A7C7519ED5967B4D610

ANEXO VI

D/Dª.:
N.I.F.:
en representación de la empresa:
con domicilio social en:

MUNICIPIO:
C.P.:
PROVINCIA:
PAIS:

DECLARA RESPONSABLEMENTE:

_ Que de conformidad con lo regulado en el artículo 146.4 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, la empresa a la que represento cumple las Condiciones establecidas para contratar con el Servicio Murciano de Salud, en las condiciones y con los requisitos exigidos tanto en la citada Ley como en la Cláusula 12 del Pliego de Cláusulas Administrativas que rigen la presente contratación y su Cuadro de Características.

_ Que en caso de resultar propuesto como adjudicatario, se acreditará previamente la posesión y validez de los documentos exigidos, sin perjuicio de que el Servicio Murciano de Salud, en orden a garantizar el buen fin del procedimiento, pueda recabar, en cualquier momento anterior a la adopción de la propuesta de adjudicación, la aportación de la documentación acreditativa del cumplimiento de las condiciones establecidas para ser adjudicatario del contrato.

Y para que conste, firmo el presente documento

En , a de de

SR. DIRECTOR GERENTE SERVICIO MURCIANO DE SALUD

Documento electrónico del Servicio Murciano de Salud, según Ley 11/2007, firmado a 19/07/2016 13:12, por: ENCARNACION ZAMORA ROS (22965201T)
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación (CSV): AFF19D4817F63A7C7519ED5967B4D610

Documento electrónico del Servicio Murciano de Salud, según Ley 11/2007, firmado a 19/07/2016 13:12, por: ENCARNACION ZAMORA ROS (22965201T)
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación (CSV): AFF19D4817F63A7C7519ED5967B4D610

ANEXO VII

OFERTA ECONÓMICA

D. /Dª
Con N.I.F.:
Teléfono nº.:
Dirección de correo electrónico:
En plena posesión de su capacidad jurídica y de obrar, en nombre propio / en representación de la empresa:
Con C.I.F.:
Y con domicilio en:
Habiendo tenido conocimiento la licitación convocada por el Servicio Murciano de Salud, para la contratación de:

DECLARO:

1º) Que me comprometo a la ejecución del contrato por el precio de:

Lote	Denominación	Importe sin IVA	% IVA - Importe	Precio total

2º) Que me comprometo a los Niveles de Servicio según se detallan a continuación:

Disponibilidad del servicio:

Indicador	*umbral Nivel de Servicio*	*Valor ofertado*
DIS-1	>=99,9%	
DIS-2	>=99,99%	

Calidad de la atención telefónica

Indicador	*umbral Nivel de Servicio*	*Valor ofertado*
AT-1	<15 segundos	
AT-2	>=80%	
AT-3	<=5%	

Respuesta y resolución de consultas e incidencias

Indicador	*umbral Nivel de Servicio*	*Valor ofertado*
RES-1	>=90%	
RES-2	>=85%	
RES-3	>=80%	
SOL-1	>=90%	
SOL-1b	<=2	
SOL-2	>=85%	
SOL-2b	<=4	
SOL-3	>=80%	
SOL-3b	<=6	
SOL-4	>=90%	
NIV-1	>=75%	
N2A-1	>=90%	
N2A-2	>=0,9	
N2S-1	>=90%	
N2S-2	>=0,9	
INS-1	>=95%	
INS-2	>=80%	
PR	<=2%	

Comunicaciones

e) COM-INC: ANS de atención y resolución de incidencias**:**

NIVEL	**DISPONIBILIDAD EN ATENCIÓN**	**MÁXIMO TIEMPO ATENCIÓN**	**TIEMPO DE ATENCIÓN**

Documento electrónico del Servicio Murciano de Salud, según Ley 11/2007, firmado a 19/07/2016 13:12, por: ENCARNACION ZAMORA ROS (22965201T)
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación (CSV): AFF19D4817F63A7C7519ED5967B4D610

			OFERTADO
1	24x7	2h.	
2	24x7	1h.	
3	24x7	30'	
4	24x7	15'	

NIVEL	DISPONIBILIDAD EN ATENCIÓN	MÁXIMO TIEMPO RESOLUCIÓN	TIEMPO DE RESOLUCIÓN OFERTADO
1	24x7	4h.	
2	24x7	2h.	
3	24x7	4h.	
4	24x7	2h.	

f) COM-INF: ANS de Tiempo máximo de entrega de informe de resolución de incidentes: 2 días laborales.

	Tiempo máximo de entrega de informe de resolución de incidentes	Tiempo ofertado
COM-INF	2 días laborables	

g) COM-PRO: ANS de Proactividad en la detección y resolución de incidencias: 80%. _

	ANS de Proactividad en la detección y resolución de incidencias	Porcentaje ofertado
COM-PRO	80%	

h) COM-PET: ANS de Peticiones de servicio:

Petición de servicio	**Tiempo máximo de resolución**	**Tiempo de resolución ofertado**
Asignación de puerto a VLAN	4 horas	
Atención y respuestas a consultas técnicas	16 horas	

Documento electrónico del Servicio Murciano de Salud, según Ley 11/2007, firmado a 19/07/2016 13:12, por: ENCARNACION ZAMORA ROS (22965201T)
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación (CSV): AFF19D4817F63A7C7519ED5967B4D610

Conexión de equipamiento	4 horas	
Configuración de electrónica de red	3 horas	
Creación de VLAN	4 horas	
Documentación de mapas de red	24 horas	
Solicitud de direccionamiento IP	3 horas	
Alta de red wifi	4 horas	
Añadir filtrado de MAC para un dispositivo	3 horas	
Nuevo contexto balanceado de aplicaciones	3 horas	
Comunicación de avisos malware	3 horas	
Reglas de cortafuegos en preproducción	4 horas	
Reglas de cortafuegos en producción	3 horas	
Informe de incidencias (a demanda)	16 horas	

3º) Que conozco el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y demás documentación que ha de regir el presente contrato, que expresamente asumo y acato en su totalidad.

En , a de de

Firma:

SR. DIRECTOR GERENTE SERVICIO MURCIANO DE SALUD

ANEXO VIII

MODELO DE AUTORIZACIÓN DEL INTERESADO PARA QUE EL SERVICIO MURCIANO DE SALUD PUEDA RECABAR DATOS RELATIVOS AL CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES TRIBUTARIAS Y CON LA SEGURIDAD SOCIAL.

La persona abajo firmante autoriza al Servicio Murciano de Salud, a solicitar de los entes que se indica, la siguiente información (**MARCAR CON X** LO QUE PROCEDA):

[ ] INFORMACIÓN Y DATOS TRIBUTARIOS QUE POSEA **LA AGENCIA TRIBUTARIA** SOBRE LAS OBLIGACIONES A QUE HACE REFERENCIA EL ARTº. 13 DEL RD 1098/2001, DE 12 DE OCTUBRE.

Documento electrónico del Servicio Murciano de Salud, según Ley 11/2007, firmado a 19/07/2016 13:12, por: ENCARNACION ZAMORA ROS (22965201T)
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación (CSV): AFF19D4817F63A7C7519ED5967B4D610

[ ] INFORMACIÓN Y DATOS QUE POSEA **LA SEGURIDAD SOCIAL** SOBRE LAS OBLIGACIONES A QUE HACE REFERENCIA EL ART°. 14 DEL RD 1098/2001, DE 12 DE OCTUBRE.
[ ] INFORMACIÓN Y DATOS TRIBUTARIOS QUE POSEA LA **AGENCIA TRIBUTARIA DE LA REGIÓN DE MURCIA** SOBRE LAS OBLIGACIONES A QUE HACE REFERENCIA EL ART°. 13 E) DEL RD 1098/2001, DE 12 DE OCTUBRE Y EL ARTÍCULO 2 DE LA ORDEN DE 1 DE ABRIL DE 2008.
[ ] DATOS IDENTIDAD (DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD), TANTO SI SE ES CONTRATISTA PERSONA NATURAL COMO SI SE ES REPRESENTANTE DE PERSONA JURDÍCA, CONFORME AL ART.146 DEL RDL 3/2011, DE 14 DE NOVIEMBRE, POR EL QUE SE APRUEBA EL TEXTO REFUNDIDO DE LA LEY DE CONTRATOS DEL SECTOR PÚBLICO.

A.- DATOS DEL CONTRATISTA SI ES PERSONA FÍSICA.

Nombre y apellidos/razón social:
N.I.F.:
Firma:

B.- DATOS DEL CONTRATISTA SI ES PERSONA JURÍDICA O UNA ENTIDAD DEL ARTÍCULO 35.4 DE LA LEY GENERAL TRIBUTARIA.

Nombre de la empresa/razón social:
N.I.F.:
Nombre y apellidos del representante:
N.I.F.:
Firma:

SR. DIRECTOR GERENTE SERVICIO MURCIANO DE SALUD

NOTA: La Autorización concedida por cada firmante puede ser revocada en cualquier momento mediante escrito dirigido al Servicio Murciano de Salud.

Documento electrónico del Servicio Murciano de Salud, según Ley 11/2007, firmado a 19/07/2016 13:12, por: ENCARNACION ZAMORA ROS (22965201T)
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación (CSV): AFF19D4817F63A7C7519ED5967B4D610

ANEXO IX

Ejemplo de aplicación de penalidades asociadas a la calidad del servicio de soporte

- Supongamos que en la revisión mensual de indicadores de servicio, obtenemos las siguientes lecturas de tres de ellos:

    - El tiempo medio de espera (AT-1) ha sido 12 segundos, con lo que cumple con el umbral para este indicador.
    - El 21% de incidencias de prioridad crítica ha sobrepasado el ANS de tiempo de resolución (4 horas). Esto supone una desviación moderada, Fi(SOL-1) = 1,00.
    - El 19% de incidencias de prioridad alta ha sobrepasado el ANS de tiempo de resolución (8 horas), lo cual supone una desviación leve Fi(SOL-2) = 0,50.

- En el caso de SOL-2 se determina que el indicador se incumplió también el mes anterior con lo que se aplica un coeficiente de repetición.

- Con todo ello las penalidades por incumplimiento de los ANS supondrán una reducción de 2,00 puntos ((1,00 + 1,00*0) + (0,50 + 0,50*1)) en la facturación mensual.

Documento electrónico del Servicio Murciano de Salud, según Ley 11/2007, firmado a 19/07/2016 13:12, por: ENCARNACION ZAMORA ROS (22965201T)
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación (CSV): AFF19D4817F63A7C7519ED5967B4D610