



EXPTE.:20/14

PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN PLATAFORMA TELEFÓNICA 012 Y CENTROS ADMINISTRATIVOS

El presente Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares ha sido informado por el Servicio Jurídico de esta Consejería de Economía y Hacienda en fecha 17 de febrero de 2014.

Murcia, 17 de febrero de 2014



LA JEFE DEL SERVICIO DE CONTRATACIÓN,

Fdo.: Ana Gomariz Marín.

Forman parte inseparable del presente Pliego los siguientes Anexos:

- Anexo I: Cuadro Características del contrato
- Anexo II: Declaración Responsable. **(SOBRE 1)**
- Anexo III: Notificaciones Telemáticas. **(SOBRE 1)**
- Anexo IV: Documentación General. **A presentar por el licitador propuesto como adjudicatario. Compromiso de adscripción de medios.**
- Anexo V: Documentación General. **A presentar por el licitador propuesto como adjudicatario.** Modelo de autorización para que una Administración Pública pueda recabar datos a la Agencia Tributaria de estar al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, así como a la Tesorería General de la Seguridad Social relativos al cumplimiento de sus obligaciones con la Seguridad Social.
- Anexo VI: Documentación General. **A presentar por el licitador propuesto como adjudicatario.** Modelo de autorización para que una Administración Pública pueda recabar a la Agencia Tributaria de la Región de Murcia datos de estar al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias con la Administración Pública de la Región de Murcia
- Anexo VII: Documentación General. **A presentar por el licitador propuesto como adjudicatario.** Modelo de certificación de no estar incurso en incompatibilidad para contratar
- Anexo VIII: Documentación relativa a criterios de adjudicación dependientes de un juicio de valor **(SOBRE 2)**
- Anexo IX: Modelo de Proposición económica **(SOBRE 3)**
- Anexo X: Documentación relativa a criterios de adjudicación evaluables de forma automática **(SOBRE 3)**
- Anexo XI: Mejoras o variantes **(SOBRE 3)**
- Anexo XII: Criterios de adjudicación.
- Anexo XIII: Condiciones especiales de ejecución del contrato.
- Anexo XIV: Penalidades.



ÍNDICE DEL CLAUSULADO

1.	OBJETO DEL CONTRATO Y NECESIDADES ADMINISTRATIVAS A SATISFACER.	3
2.	PERFIL DEL CONTRATANTE.	3
3.	PRESUPUESTO DE LICITACIÓN Y PRECIO DEL CONTRATO.	3
4.	EXISTENCIA DE CRÉDITO.	4
5.	PLAZO DE EJECUCIÓN.	5
6.	PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN.	5
7.	CAPACIDAD PARA CONTRATAR Y DOCUMENTOS A PRESENTAR	6
8.	SELECCIÓN DEL CONTRATISTA Y ADJUDICACIÓN: ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.	
9.	FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO.	24
10.	RESPONSABLE DEL CONTRATO.	25
11.	EJECUCIÓN DEL CONTRATO.	26
12.	OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA	27
13.	SEGUROS.	30
14.	PENALIDADES.....	30
15.	ABONO DEL PRECIO.	31
16.	RECEPCIÓN.	32
17.	PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS REALIZADOS.....	33
18.	MODIFICACIÓN DEL CONTRATO.....	33
19.	RESOLUCIÓN DEL CONTRATO.	34
20.	PRERROGATIVAS DE LA ADMINISTRACIÓN.....	35
21.	RÉGIMEN JURÍDICO DEL CONTRATO Y JURISDICCIÓN COMPETENTE.....	35
22.	RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS.....	36
23.	RECURSO ESPECIAL EN MATERIA DE CONTRATACIÓN.	36



1. OBJETO DEL CONTRATO Y NECESIDADES ADMINISTRATIVAS A SATISFACER.

El contrato a que se refiere el presente pliego tiene por objeto la prestación del servicio a que se refiere el **apartado B) del ANEXO I cuadro de características del contrato** y conforme a las características que figuran en el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares. Cuando así se establezca en el citado apartado existirá la posibilidad de licitar por lotes.

Las necesidades administrativas a satisfacer son las definidas en el **apartado B) del ANEXO I cuadro de características del contrato**.

La codificación del objeto del contrato se especifica en el **apartado B) del ANEXO I cuadro de características del contrato**.

2. PERFIL DEL CONTRATANTE.

En el perfil de contratante del órgano de contratación se publicará la adjudicación del contrato, la formalización del contrato, así como cualquier otro dato e información referente a su actividad contractual indicando, como mínimo, los mismos datos mencionados en el anuncio de adjudicación, de acuerdo con lo establecido en el artículo 53 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).

El acceso público al perfil de contratante se efectuará a través de la dirección de Internet indicada en el **apartado A) del ANEXO I cuadro de características del contrato** del presente pliego.

3. PRESUPUESTO DE LICITACIÓN Y PRECIO DEL CONTRATO.

3.1. El presupuesto de licitación es el que figura en el **apartado D) del ANEXO I cuadro de características del contrato**, en el que se indicará como partida independiente el importe del Impuesto sobre el Valor Añadido que deba soportar la Administración.

3.2. En caso de que el valor estimado del contrato, calculado conforme a las previsiones del artículo 88 del TRLCSP, no coincida con el presupuesto de licitación, se hará constar tal circunstancia en el **apartado D) del ANEXO I cuadro de**



características del contrato, motivándolo adecuadamente, donde igualmente se indicará si el contrato está o no sujeto a regulación armonizada.

3.3. El precio del contrato será el que resulte de la adjudicación del mismo e incluirá, como partida independiente, el Impuesto sobre el Valor Añadido.

En el precio del contrato se considerarán incluidos los demás tributos, tasas y cánones de cualquier índole, que sean de aplicación, así como todos los gastos que se originen para el adjudicatario como consecuencia del cumplimiento de las obligaciones contempladas en el presente pliego, y se abonará con cargo a la partida presupuestaria y distribución de anualidades que se señalen en el **apartado D) del ANEXO cuadro de características del contrato**.

3.4. En el **apartado E) del ANEXO I cuadro de características del contrato** se indicará igualmente el sistema de determinación del precio, que podrá estar referido a componentes de la prestación, unidades de ejecución o unidades de tiempo, o fijarse en un tanto alzado cuando no sea posible o conveniente su descomposición, o resultar de la aplicación de honorarios por tarifas o de una combinación de varias de estas modalidades.

3.5. Respecto de la revisión de precios, de conformidad con los artículos 89 a 94, y la Disposición Transitoria Segunda del TRLCSP, en el **apartado E) del ANEXO I cuadro de características del contrato** se especificará si los precios son o no revisables, a cuyos efectos se aplicará la fórmula o índices oficiales recogidos en dicho apartado.

3.6. En el **apartado E) del ANEXO I cuadro de características del contrato** se establecerá igualmente la posibilidad de incluir cláusulas de variación de precios en función del cumplimiento de determinados objetivos de plazos o de rendimiento, así como penalizaciones por incumplimiento de cláusulas contractuales, de conformidad con lo establecido en el artículo 87.4 del TRLCSP.

4. EXISTENCIA DE CRÉDITO.

4.1. Existe el crédito preciso para atender las obligaciones económicas que se deriven para la Administración del contrato a que se refiere el presente pliego, con cargo a la partida presupuestaria que se indica en el **apartado D) del ANEXO I cuadro de características del contrato**.



4.2. En el supuesto de tramitación como expediente de gasto anticipado queda supeditado el gasto que se proyecta y consecuentemente la adjudicación del contrato a la condición suspensiva de existencia de crédito adecuado y suficiente en el ejercicio correspondiente. Ello figurará en el **apartado D)** del **ANEXO I cuadro de características del contrato**.

4.3. En el supuesto de que el presupuesto se financie con Fondos Europeos, constará en el **apartado D)** del **ANEXO I cuadro de características del contrato** el tipo de Fondo y el porcentaje de cofinanciación.

5. PLAZO DE EJECUCIÓN.

5.1. El plazo de ejecución del contrato, así como los plazos parciales que, en su caso, pudieran establecerse, serán los fijados en el **apartado F)** del **ANEXO I cuadro de características del contrato**.

5.2. Cuando se haya previsto en el **apartado F)** del **ANEXO I cuadro de características del contrato** la posibilidad de prórroga, por mutuo acuerdo de las partes antes de la finalización del contrato, podrá prorrogarse el plazo de ejecución, siempre que la duración total, incluidas las prórrogas, no exceda de seis años, y que las prórrogas no superen, aislada o conjuntamente, el plazo fijado originariamente.

6. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN.

6.1. El contrato de servicios se adjudicará mediante procedimiento abierto, utilizando para la valoración de proposiciones un solo criterio (el de precio más bajo), o varios, de acuerdo con el artículo 150 TRLCSP. El supuesto concreto se especificará en el **apartado C)** del **ANEXO I cuadro de características del contrato**, en el que también se establecerá la posibilidad de incluir variantes o mejoras sobre los elementos y condiciones establecidos en la cláusula 7.2.2.3. (Sobre nº 3. Título: Proposición Económica y Criterios de adjudicación evaluables de forma automática).

En el **ANEXO XII** se determinarán los criterios de adjudicación.

El órgano de contratación para la adjudicación de los contratos estará asistido por una Mesa constituida conforme a lo establecido por el artículo 320 del TRLCSP, artículo 21 y 22 del Real Decreto 817/2009, de 8 de mayo, así como en el artículo 36.1 de la Ley 7/2004, de Organización y Régimen Jurídico de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.



6.2. En el apartado C) del ANEXO I cuadro de características del contrato se indicará el tipo de tramitación del expediente, ordinaria o urgente a los efectos previstos en la normativa contractual.

Los expedientes calificados de urgentes se tramitarán siguiendo el mismo procedimiento que los ordinarios, con las especialidades señaladas en el artículo 112 del TRLCSP.

7. CAPACIDAD PARA CONTRATAR Y DOCUMENTOS A PRESENTAR

7.1. APTITUD Y CAPACIDAD.

Están facultadas para contratar las personas naturales o jurídicas, españolas o extranjeras, que tengan plena capacidad de obrar, no estén incurso en alguna de las prohibiciones de contratar que señala el artículo 60 del TRLCSP, y acrediten su solvencia económica, financiera y técnica o profesional, conforme a lo establecido en los artículos 74, 75 y 78 del TRLCSP, o, en los casos en que así lo exija la Ley, se encuentren debidamente clasificadas.

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

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

Para las empresas no comunitarias y las comunitarias no españolas, se estará a lo dispuesto en los artículos 55 y 58 del TRLCSP, respectivamente.

Asimismo, podrán contratar con la Administración las uniones de empresas que se constituyan temporalmente al efecto, sin que sea necesaria la formalización de las mismas en Escritura Pública hasta que se haya efectuado la adjudicación a su favor. La duración de las uniones temporales de empresarios será coincidente con la del contrato hasta su extinción.

No podrán concurrir a las licitaciones empresas que hubieran participado en la elaboración de las especificaciones técnicas o de los documentos preparatorios del contrato, siempre que dicha participación pueda provocar restricciones a la libre competencia o suponer un trato privilegiado con respecto al resto de las empresas licitadoras.



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 que acrediten a fecha de finalización del plazo de presentación de las proposiciones, su aptitud, capacidad y la solvencia que se exige :

A). DOCUMENTOS ACREDITATIVOS DE LA PERSONALIDAD Y CAPACIDAD:

1. La capacidad de obrar de los empresarios que fueren personas jurídicas se acreditará mediante la escritura o documento de constitución, los estatutos o el 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 de que se trate.

2. Los licitadores individuales presentarán copia compulsada, notarial o administrativamente, del Documento Nacional de Identidad o, en su caso, el documento que haga sus veces.

3. **Certificado acreditativo** expedido por el Órgano de dirección o representación de la Empresa de que no forma parte de sus órganos de gobierno y de administración, persona alguna de aquellas a que se refiere la Ley 5/1994, de 1 de agosto, del Estatuto Regional de la Actividad Política, modificada por la Disposición Adicional Segunda de la Ley 6/2004, de 28 de diciembre del Estatuto del Presidente y del Consejo de Gobierno de la Región de Murcia, según **ANEXO VII**.

4. Cuando sea exigible para la realización de la actividad o prestación que constituya el objeto del contrato una determinada habilitación empresarial, se acompañará copia compulsada del certificado que acredita las condiciones de aptitud profesional.

5. En cuanto a las empresas no españolas de estados miembros de la Unión Europea, tendrán capacidad para contratar aquéllas que, con arreglo a la legislación del Estado en que estén establecidas, se encuentren habilitadas para realizar la prestación de que se trate. Cuando la legislación del Estado en que se encuentren establecidas exija una autorización especial o la pertenencia a una determinada organización para poder prestar en él el servicio de que se trate, deberán acreditar que cumplen este requisito.



La capacidad de las mismas se acreditará por su inscripción en el registro procedente de acuerdo con la legislación del Estado donde están establecidos, o mediante la presentación de una declaración jurada o un certificado, de acuerdo con lo establecido en el Anexo I del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

6. Los demás empresarios extranjeros deberán justificar mediante informe, en la forma recogida en el artículo 55 del TRLCSP, que el Estado de procedencia de la empresa extranjera admite a su vez la participación de empresas españolas en la contratación con la Administración y con los entes, organismos o entidades del sector público asimilables a los enumerados en el artículo 3, en forma sustancialmente análoga.

En los contratos sujetos a regulación armonizada se prescindirá del informe sobre reciprocidad en relación con las empresas de Estados signatarios del Acuerdo sobre Contratación Pública de la Organización Mundial de Comercio.

La acreditación de su capacidad de obrar se instrumentará a través de informe de la Misión Diplomática Permanente de España en el Estado correspondiente o de la Oficina Consular en cuyo ámbito territorial radique el domicilio de la empresa.

7. Disposición común a las empresas extranjeras:

Las empresas extranjeras, comunitarias y no comunitarias, deberán acompañar 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.

Presentarán sus documentos constitutivos traducidos de forma oficial al castellano.

8. Cuando dos o más empresarios acudan a la licitación constituyendo una Unión de Empresas, deberán presentar, además de cada una de ellos los documentos a que se refieren los números anteriores que correspondan, documento privado en el que se indique los nombres y circunstancias de los empresarios, la participación de cada uno de ellos, así como que asumen el compromiso de constituirse y la persona que designan para que durante la vigencia del contrato ostente la plena representación de todos ellos frente a la Administración.



En este caso, la garantía provisional podrá constituirse por una o varias de las empresas participantes, siempre que en su conjunto se alcance la cuantía requerida.

B). DOCUMENTOS ACREDITATIVOS DE LA REPRESENTACIÓN:

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

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

Si el licitador fuera persona jurídica, el poder deberá figurar inscrito en el Registro Mercantil, cuando sea obligatoria dicha inscripción.

Al indicado poder deberá acompañarse el **documento nacional de identidad o documento que haga sus veces del apoderado o apoderados** firmantes de la proposición o copia del mismo, debidamente legalizada o compulsada.

C) CLASIFICACIÓN:

1. Cuando sea exigible clasificación administrativa de acuerdo con la Ley, dicha circunstancia se hará constar en el **apartado J) del ANEXO I cuadro de características del contrato**, debiendo presentar el licitador el certificado de clasificación administrativa exigido, acompañado de una declaración responsable en la que el licitador manifieste que los datos de clasificación no han tenido variación.

La clasificación del empresario acreditará su solvencia para la celebración de contratos del mismo tipo que aquéllos para los que se haya obtenido y para cuya celebración no se exija estar en posesión de la misma.

La clasificación de las uniones temporales será la resultante de la acumulación de las clasificaciones de las empresas agrupadas, de conformidad con lo establecido en el artículo 67.5 del TRLCSP, así como en su reglamento de desarrollo, y demás normas reguladoras de la clasificación de contratistas de servicios. En todo caso, para proceder a la acumulación, todas habrán de haber



obtenido previamente la clasificación como contratista de servicios, sin perjuicio de lo previsto para empresas comunitarias conforme al artículo 59.4 del TRLCSP.

No obstante lo anterior, si en la licitación se exigiese uno o varios grupos de clasificación, deberán estar clasificadas individualmente al menos en uno de los grupos exigidos un número de empresas que representen más del 50 por ciento de participación en la unión temporal de empresarios.

2. Si la empresa se encontrase pendiente de clasificación, deberá aportarse el documento acreditativo de haber presentado la correspondiente solicitud para ello, debiendo justificar el estar en posesión de la clasificación exigida en el plazo que a tal efecto se le conceda para la subsanación de defectos u omisiones en la documentación.

3. En el caso de empresarios no españoles de Estados miembros de la Unión Europea, no será exigible la clasificación, ya concurran al contrato aisladamente o integrados en una unión, sin perjuicio de la obligación de acreditar su solvencia técnica, económica y financiera a través de los medios de justificación que al amparo de los artículos 62, 75 y 78 del TRLCSP, se reseñan a continuación:

- La solvencia económica y financiera se acreditará por el medio a que se refiere el artículo 75.1.c) TRLCSP.

- La solvencia técnica y profesional se acreditará por el medio a que se refiere el artículo 78 a) del TRLCSP.

A los efectos previstos en el párrafo anterior, los certificados de clasificación o documentos similares que hayan sido expedidos por los Estados miembros de la Unión Europea a favor de sus propios empresarios constituirán una presunción de aptitud en los términos reseñados en el artículo 84.1 del TRLCSP.

D) SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA Y TÉCNICA O PROFESIONAL:

- Cuando no se exija clasificación administrativa, la solvencia se acreditará mediante los medios que se establecen en el **apartado K) del ANEXO I cuadro de características del contrato**.

Para acreditar la solvencia necesaria el empresario podrá basarse en la solvencia y medios de otras entidades, independientemente de la naturaleza jurídica de los vínculos que tenga con ellas, siempre que demuestre que, para la ejecución del contrato, dispone efectivamente de esos medios, debiendo aportarse certificado



emitido por el órgano de dirección de la empresa que preste la citada solvencia, acreditativo de tal circunstancia.

La aportación del referido certificado tendrá la consideración de solvencia complementaria, no pudiéndose excluir de la que el empresario deba aportar como propia.

En caso de que el referido certificado sea aceptado por el órgano de contratación, la Administración podrá exigir en vía administrativa el cumplimiento por la empresa prestataria de la solvencia de aquello a lo que se comprometió con la empresa contratista. En este sentido, la presentación del certificado deberá contener la aceptación expresa de los efectos señalados en el artículo 1257.2 del Código Civil por la empresa que preste su solvencia.

- Compromiso de dedicación o adscripción de medios personales o materiales a la ejecución del contrato.

Cuando así se exija en el **apartado L)** del **ANEXO I cuadro de características del contrato** y en el **Anexo IV**, los licitadores concurrentes deberán completar la acreditación de su solvencia mediante el compromiso de adscribir a la ejecución del contrato los medios personales o materiales suficientes para ello, que deberán concretar en su oferta (art. 64.2 TRLCSP).

- Acreditación del cumplimiento de las normas de garantía de la calidad y de gestión medioambiental.

En los casos en que así se señale en el **apartado O)** del **ANEXO I cuadro de características del contrato**, los licitadores presentarán los certificados a que se refieren los artículos 80 y 81 del TRLCSP, relativos al cumplimiento por el empresario de las normas de garantía de la calidad, así como de las normas de gestión medioambiental.

- Compromiso obligatorio de subcontratación con empresas especializadas.

Cuando así se señale en el **apartado M)** del **ANEXO I cuadro de características del contrato**, el empresario deberá indicar en la oferta la parte del contrato que tengan previsto subcontratar, señalando su importe, y el nombre o perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica, de los subcontratistas a los que se vaya a encomendar su realización.



E) RELACIÓN DE EMPRESAS PERTENECIENTES AL MISMO GRUPO:

A los efectos de la aplicación de la regla prevista en el artículo 86.1 del RGLCAP, el empresario deberá presentar declaración concerniente a las empresas pertenecientes al mismo grupo o que se encuentren en alguno de los supuestos previstos en el artículo 42 del Código de Comercio, con indicación de los que se presentan a licitación.

En caso de no pertenecer a ningún grupo, deberá aportar declaración en tal sentido.

F) PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL:

Compromiso de cumplir, en caso de resultar adjudicatario, con lo establecido en los Artículos 20, 21 y 22 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal. Además, estar dispuesto a firmar el correspondiente contrato por escrito, establecido en el Artículo 12.2 de la Ley Orgánica antes mencionada, así como a designar la persona o personas, que sin perjuicio de la responsabilidad propia de la empresa, estarán autorizadas para las relaciones con el centro directivo a efectos del uso correcto de la información de carácter personal a manejar. Se citará una descripción de su perfil profesional, y sólo podrán ser sustituidas con la conformidad del Responsable del contrato.

- Los documentos relacionados podrán aportarse en original o mediante copias que tengan carácter de auténticas conforme a la legislación vigente, a excepción de aquellos documentos que acrediten la constitución de la garantía provisional, que deberán ser en todo caso originales, y en aquellos supuestos en que se exija.

- Cuando la acreditación de las condiciones de aptitud del licitador propuesto como adjudicatario en cuanto a su personalidad y capacidad de obrar, representación, habilitación profesional o empresarial, solvencia económica y financiera y clasificación, así como la concurrencia o no concurrencia de las prohibiciones de contratar, se realice mediante certificación emitida por el **Registro de Licitadores de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia** deberá acompañarse a la misma una declaración responsable del licitador en la que manifieste que las circunstancias reflejadas en el correspondiente certificado no han experimentado variación, manifestación que se reiterará en caso de ser adjudicatario en el documento en que se formalice el contrato, según el artículo 146.3 del TRLCSP en relación con los artículos 83 y 84 de la mencionada Ley.



En todo caso, el órgano de contratación, podrá recabar en cualquier momento anterior a la adopción de la propuesta de adjudicación, a los licitadores para que aporten la documentación señalada en esta cláusula.

7.2. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LOS LICITADORES.

El órgano de contratación anunciará la licitación del contrato en los correspondientes boletines oficiales de acuerdo con lo dispuesto en el TRLCSP, así como en el perfil de contratante.

Cada licitador no podrá presentar más de una proposición, ni suscribir ninguna propuesta 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 propuestas por él suscritas.

La presentación de la proposición supone la aceptación incondicionada por el empresario del contenido de la totalidad de las cláusulas o condiciones de este pliego, sin salvedad o reserva alguna.

7.2.1. Lugar y plazo de presentación de proposiciones.

Las proposiciones, junto con la documentación preceptiva, se presentarán, dentro del plazo señalado en el anuncio, en el Registro de la Consejería de Economía y Hacienda. El plazo y el lugar de presentación serán los indicados en el **apartado U) del ANEXO I cuadro de características del contrato.**

Cuando las proposiciones se envíen por correo, el empresario deberá justificar la fecha de imposición del envío en las Oficinas de Correos y anunciará la remisión de su oferta al órgano de contratación, en el mismo día, mediante télex, fax o telegrama remitido al número del Servicio de Contratación que se establece en el **apartado V) del ANEXO I cuadro de características del contrato**, o bien la dirección de correo electrónico indicado en el **apartado V) del ANEXO I cuadro de características del contrato**. En caso de que así se indique en el anuncio de licitación, podrá enviarse por correo electrónico a la dirección señalada. Sin la concurrencia de ambos requisitos no será admitida la proposición si es recibida por el órgano de contratación con posterioridad a la fecha y hora de la terminación del plazo señalado en el anuncio. Transcurridos, no obstante, diez días naturales siguientes a la indicada fecha sin haberse recibido la proposición, ésta en ningún caso será admitida.



En caso de que el último día de presentación de ofertas coincida en sábado, domingo o festivo, el plazo de admisión de ofertas se ampliará al siguiente día hábil.

7.2.2. Forma de presentación de las proposiciones.

Los licitadores deberán presentar tres sobres, firmados y cerrados, de forma que se garantice el secreto de su contenido, señalados con los números 1,2 y 3, y el siguiente título:

- **Sobre nº 1.** Declaraciones responsables.
- **Sobre nº 2.** Criterios de adjudicación dependientes de un juicio de valor.
- **Sobre nº 3.** Proposición económica y Criterios de adjudicación evaluables de forma automática.

Toda la documentación de las proposiciones presentadas deberá venir en castellano. La documentación redactada en otra lengua deberá acompañarse de la correspondiente traducción oficial al castellano.

En el interior del sobre se hará constar en hoja independiente su contenido, enunciado numéricamente y figurará externamente el nombre del licitador y, en su caso, del representante, domicilio social, teléfono, correo electrónico y fax a efectos de comunicaciones, así como el título del servicio, e incluirá la documentación que a continuación se indica:

7.2.2.1. Sobre nº 1. Título: “DECLARACION RESPONSABLE”.

a) DECLARACION RESPONSABLE del licitador indicando que cumple las condiciones establecidas legalmente para contratar con la Administración y con todas las condiciones establecidas en los pliegos que rigen la contratación (se adjunta el modelo como ANEXO II).

La declaración responsable incluirá la manifestación de no estar incurso en las prohibiciones para contratar recogidas en el artículo 60 TRLCSP y de hallarse al corriente del cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes, sin perjuicio de que la justificación acreditativa de tal requisito deba presentarse en el plazo de diez días hábiles, a contar desde el siguiente a aquél en que hubiera recibido el requerimiento del órgano de contratación, por el licitador que haya presentado la oferta más ventajosa, mediante la presentación de las certificaciones administrativas expedidas por órgano competente a los que hace referencia el artículo 15 del R.D. 1098/2001, de 12 de octubre y el artículo 151.2 del TRLCSP.



Los empresarios que deseen concurrir integrados en una unión temporal deberán indicar en la declaración responsable, los nombres y circunstancias de los que la constituyan y la participación de cada uno, así como que asumen el compromiso de constituirse formalmente en unión temporal en caso de resultar adjudicatarios del contrato. El citado documento deberá estar firmado por los representantes de cada una de las empresas componentes de la Unión.

b) Dirección de correo electrónico, en su caso, señalando este medio como preferente a efectos de notificaciones, conforme al ANEXO III, según lo establecido en el artículo 28 de la Ley 11/2007, de 22 de junio de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

c) Documento justificativo, en su caso, de haber constituido la garantía provisional a favor del órgano de contratación.

Esta documentación sólo se aportará en los casos y por la cuantía en que así se indique expresamente en el **ANEXO I**.

La garantía podrá constituirse en cualquiera de las formas previstas en el artículo 96.1 del TRLCSP.

En el caso de las uniones temporales de empresarios, las garantías provisionales podrán constituirse por una o varias de las empresas que concurren agrupadas, siempre que en conjunto se alcance la cuantía requerida y garantice solidariamente a todos los integrantes de la unión temporal.

7.2.2.2. Sobre nº 2. Título: “CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DEPENDIENTES DE UN JUICIO DE VALOR”.

En este sobre se incluirá la documentación a que se refiere el **ANEXO VIII**, y se presentará perfectamente clasificada por apartados, junto con un **INDICE** de todos los documentos aportados.

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

7.2.2.3. Sobre nº 3. “PROPOSICIÓN ECONÓMICA Y CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA”.



En este sobre **se incluirá** la proposición económica debidamente firmada y fechada, que deberá ajustarse al modelo oficial que figura como **ANEXO X**, y resto de documentación relacionada en el **ANEXO IX, junto con un INDICE** de todos los documentos aportados.

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

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

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

Cada licitador solamente podrá presentar una oferta económica, no siendo admitidas las proposiciones económicas por importe superior al presupuesto previamente aprobado.

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

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

Sólo se podrá tomar en consideración las variantes o mejoras que se hayan previsto expresamente en el pliego. En este caso se precisará en el **ANEXO XII** sobre qué elementos y en qué condiciones queda autorizada su presentación, y si podrán o no tener repercusión económica.

La propuesta de mejora aceptada por el órgano de contratación en la adjudicación formará parte del contrato, debiendo, a tal efecto, recogerse expresamente en el mismo.



8. SELECCIÓN DEL CONTRATISTA Y ADJUDICACIÓN:

8.1. VALORACIÓN DE LAS OFERTAS.

La Mesa de Contratación será el órgano competente para efectuar la valoración de las ofertas, pudiendo solicitar al efecto cuantos informes técnicos considere precisos. Igualmente, podrá solicitar estos informes cuando considere necesario verificar que las ofertas cumplen con las especificaciones técnicas de los pliegos, de conformidad con lo previsto en el artículo 160.1 del TRLCSP. A tales efectos, podrá ser designada una Comisión Técnica de apoyo a la Mesa de contratación, encargada de elaborar los correspondientes informes técnicos. Tal circunstancia se hará constar en el **apartado C)** del **ANEXO I**.

No obstante, cuando en la licitación se atribuya a los criterios evaluables de forma automática por aplicación de fórmulas una ponderación inferior a la correspondiente a los criterios cuya cuantificación dependa de un juicio de valor, deberá constituirse un comité que cuente con un mínimo de tres miembros, formado por expertos no integrados en el órgano proponente del contrato y con cualificación apropiada, al que corresponderá realizar la evaluación de las ofertas conforme a estos últimos criterios, o encomendar esta evaluación a un organismo técnico especializado, que se identificará, en su caso en el **apartado C)** del **ANEXO I**.

8.2. ADMISIÓN DE LICITADORES Y APERTURA DE SOBRES.

8.2.1. APERTURA DE LOS SOBRES 1.

Concluido el plazo de presentación de proposiciones, la Mesa de contratación procederá a la calificación de la declaración responsable y, en su caso, el resto de documentos contenidos en los sobres 1 presentados por los licitadores, y si observase defectos materiales en la documentación presentada, lo notificará por fax, telegrama o correo electrónico al licitador correspondiente, dejando constancia de dicha notificación en el expediente, concediéndole un plazo no superior a tres días hábiles para su subsanación.



8.2.2. APERTURA DE LOS SOBRES B.

La Mesa de contratación, realizará en acto público, a celebrar en un plazo no superior a siete días hábiles a contar desde la apertura de los sobres 1, la apertura de los sobres 2, conteniendo la documentación de las proposiciones relativas a los criterios de adjudicación dependientes de un juicio de valor, con arreglo al siguiente procedimiento:

- En primer lugar, el Presidente dará cuenta a los asistentes del número de proposiciones recibidas y del nombre de los licitadores, con expresión de los licitadores admitidos y de los excluidos, y de las causas de su exclusión, invitando a los asistentes a que formulen las observaciones que estimen oportunas, que serán reflejadas en el acta, pero sin que en este momento pueda la Mesa hacerse cargo de documentos que no hubiesen sido entregados durante el plazo de admisión de ofertas, o el de subsanación de defectos u omisiones.
- A continuación, el Secretario de la Mesa procederá a la apertura de los sobres 2 de los licitadores admitidos, dando lectura a la relación de los documentos aportados respecto a los criterios de adjudicación a que se refiere el citado sobre.
- Concluida la apertura de las proposiciones, el Presidente de la Mesa invitará a los licitadores asistentes a que expongan cuantas observaciones o reservas estimen oportunas en relación con el acto celebrado. A continuación, se dará por concluido el acto público celebrado, de cuyo desarrollo se dejará constancia en el acta de la reunión de la Mesa.

8.2.3. APERTURA DE LOS SOBRES 3.

Realizada por la Mesa de contratación la evaluación de los criterios a que se refiere el apartado anterior, tras solicitar, en su caso, los informes técnicos que estime oportunos de la Comisión Técnica, o recibido el informe del comité de expertos o del organismo técnico cualificado, se notificará a todos los interesados la fecha y lugar en que se llevará a cabo la apertura de los sobres 3, conteniendo la oferta económica y la documentación relativa a los criterios de adjudicación evaluables de forma automática.



Constituida la Mesa de contratación en la fecha señalada, e iniciado el acto público, el Presidente dará cuenta del resultado de la evaluación relativa a las proposiciones contenidas en el sobre 3, invitando a los asistentes a que formulen las observaciones que estimen oportunas, que serán reflejadas en el acta.

A continuación, el Secretario de la Mesa procederá a la apertura de los sobres 3 de los licitadores admitidos, dando lectura a la oferta económica y a la relación de los documentos aportados respecto a los restantes criterios de adjudicación evaluables de forma automática.

Concluida la apertura de las proposiciones, el Presidente de la Mesa invitará a los licitadores asistentes a que expongan cuantas observaciones o reservas estimen oportunas en relación con el acto celebrado. A continuación, se dará por concluido el acto público de apertura de proposiciones, de cuyo desarrollo se dejará constancia en el acta de la reunión de la Mesa.

8.3. ADJUDICACIÓN.

La Mesa de contratación, tras solicitar, en su caso, los informes técnicos que estime oportunos, elevará al órgano de contratación la propuesta de adjudicación razonada que estime adecuada, que incluirá en todo caso la ponderación de los criterios indicados en el presente Pliego, acompañada de las actas de sus reuniones y de la documentación generada en sus actuaciones y, en su caso, de los informes emitidos.

La propuesta de adjudicación no crea derecho alguno a favor del licitador propuesto frente a la Administración. No obstante, cuando el órgano de contratación no adjudique el contrato de acuerdo con la propuesta formulada, motivará su decisión.

El órgano de contratación, una vez clasificadas las proposiciones por orden decreciente atendiendo a los criterios de adjudicación, requerirá al licitador que haya presentado la oferta económicamente más ventajosa para que, dentro del plazo de diez días hábiles a contar desde el siguiente a aquél en que hubiera recibido el requerimiento, presente la documentación relacionada en el apartado 7 de este Pliego.

La Mesa de contratación calificará la documentación general acreditativa del cumplimiento de los requisitos a que se refiere el artículo 146 del TRLCSP. Si la mesa observase defectos u omisiones subsanables en la documentación



presentada, lo comunicará al interesado, concediéndole un plazo no superior a tres días hábiles para que la empresa propuesta como adjudicataria, los corrija o subsane.

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

El órgano de contratación adjudicará el contrato dentro de los cinco días hábiles siguientes a la recepción de dicha documentación.

El órgano de contratación podrá, siempre antes de proceder a la adjudicación, renunciar a la celebración del contrato por razones de interés público debidamente justificadas en el expediente, o desistir del procedimiento de adjudicación en caso de haberse producido una infracción no subsanable de las normas de preparación del contrato o de las reguladoras del procedimiento de adjudicación. No obstante lo previsto en el párrafo primero, la adjudicación al licitador que presente la oferta económicamente más ventajosa no procederá cuando, de conformidad con lo previsto en el artículo 152 del TRLCSP, el órgano de contratación estime fundadamente que la proposición no pueda ser cumplida como consecuencia de la inclusión en la misma de valores anormales o desproporcionados, considerando la justificación efectuada por el licitador y los informes técnicos emitidos en el procedimiento realizado en cumplimiento del artículo 152.3 del TRLCSP. A tal fin, podrán incluirse los parámetros objetivos en función de los cuales se presumirá que la proposición no puede ser cumplida como consecuencia de valores anormales o desproporcionados.

Cuando el único criterio a considerar para seleccionar al adjudicatario del contrato sea el del precio más bajo, la adjudicación deberá recaer en el plazo máximo de quince días a contar desde el siguiente al de apertura de las proposiciones.

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 indique otro en el **ANEXO I**.

Estos dos plazos se ampliarán en 15 días hábiles en los supuestos previstos de ofertas con valores anormales o desproporcionados.



La resolución de adjudicación se notificará a los candidatos o licitadores y, simultáneamente, se publicará en el perfil de contratante.

Contra la referida resolución de adjudicación, y siempre que se trate de un procedimiento de adjudicación de contratos sujetos a una regulación armonizada, podrá interponerse el recurso especial en materia de contratación.

8.4. OBLIGACIONES PREVIAS A LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO.

Antes de la adjudicación del contrato, en el plazo máximo de diez días hábiles desde el siguiente a aquel en que hubiera recibido el requerimiento, el licitador que haya presentado la oferta económicamente más ventajosa deberá presentar ante el órgano de contratación la documentación justificativa que se relaciona a continuación:

a) Documentación justificativa sobre la aptitud, capacidad y solvencia que figura en el apartado 7.1 de este Pliego.

No se requerirá la documentación sobre aptitud y capacidad, en caso de que la misma obre en poder del órgano de contratación.

b) Acreditación de estar al corriente de las obligaciones tributarias del Estado recogidas en los apartados b), c) y d) del artículo 13 del RCAP, así como con la **Seguridad Social**. Así mismo, la acreditación de estar al corriente de las **obligaciones tributarias** con la Comunidad Autónoma recogidas en el artículo 2 de la Orden de 1 de abril de 2008, de la Consejería de Hacienda y Administración Pública por la que se regula el procedimiento para la acreditación del cumplimiento de las obligaciones tributarias con la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. En concreto, deberá presentarse la siguiente documentación:



- Último recibo del Impuesto sobre Actividades Económicas o el documento de alta en el mismo, cuando ésta sea reciente y no haya surgido aún la obligación de pago. El alta deberá adjuntarse en todo caso cuando en el recibo aportado no conste el epígrafe de la actividad. Esta documentación deberá estar referida al epígrafe correspondiente al objeto del contrato que les faculte para su ejercicio en el ámbito territorial en que las ejercen, debiendo complementarse con una declaración responsable del licitador de no haberse dado de baja en la matrícula del citado Impuesto.
- Certificación administrativa expedida por el órgano competente del Estado acreditativo de encontrarse al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, que sea comprensiva de las circunstancias recogidas en el artículo 13 del RLCAP.
- Certificación administrativa expedida por la Agencia Tributaria de la Región de Murcia acreditativa de encontrarse al corriente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias con la Administración Pública de la Comunidad Autónoma.
- Certificación administrativa expedida por el órgano competente del Estado de encontrarse al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones con la Seguridad Social.

La acreditación del cumplimiento de las obligaciones tributarias con el Estado, así como con la Seguridad Social, y el cumplimiento de las obligaciones tributarias con la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, podrá ser sustituida por una autorización al órgano de contratación para que pueda recabar de los órganos correspondientes de Estado y de la Comunidad Autónoma la cesión de la información que acredite que la empresa cumple las citadas circunstancias, según **ANEXOS V y VI**.

No obstante, cuando la empresa no esté obligada a presentar las declaraciones o documentos a que se refieren dichos artículos, se acreditará esta circunstancia mediante declaración responsable.

c) Garantía definitiva.

Resguardo acreditativo de la constitución en la Tesorería Regional, de una garantía de un 5% del importe de adjudicación, excluido el Impuesto sobre el Valor Añadido, a disposición del órgano de contratación.



La garantía definitiva podrá constituirse en cualquiera de las formas establecidas en el artículo 96 del TRLCSP, con los requisitos establecidos en el artículo 55 y ss. del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas. La garantía definitiva se constituirá en todo caso en la Caja General de Depósitos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. De no cumplir este requisito por causas imputables al adjudicatario, la Administración no efectuará la adjudicación a su favor, siendo de aplicación lo dispuesto en el punto 8.4 de este Pliego.

Cuando así se indique en el **apartado H)** del **ANEXO I** y de conformidad con el artículo 95.2 del TRLCSP, se podrá exigir una garantía complementaria de hasta un 5 por 100 del importe de adjudicación del contrato, pudiendo alcanzar la garantía total un 10 por 100 del precio del contrato.

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

La constitución de la garantía definitiva se ajustará a los **modelos** que se recogen en el Decreto 138/1999, de 28 de octubre, por el que se regula el Reglamento de la Caja de Depósitos de la Comunidad Autónoma, y que se indican en la siguiente dirección de Internet: <http://www.carm.es>. (Consejerías, Economía y Hacienda, Tesoro Público, Modelos de garantías).

La devolución o cancelación de la garantía definitiva se realizará una vez producido el vencimiento del plazo de garantía, y cumplido satisfactoriamente el contrato, o resuelto éste sin culpa del contratista.

La garantía definitiva responderá de la inexistencia de vicios o defectos de los bienes suministrados durante el plazo de garantía que se haya previsto en el contrato.

d) Escritura de formalización de la Unión Temporal de Empresarios.

Asimismo, en el caso de que el adjudicatario sea una unión temporal de empresarios, deberá aportar la escritura pública de formalización de la misma, cuya duración será coincidente con la del contrato hasta su extinción.



e) Otra documentación.

Cualesquiera otros documentos acreditativos de su aptitud para contratar o de la efectiva disposición de los medios que se hubiesen comprometido a dedicar o adscribir a la ejecución del contrato conforme al artículo 64.2 del TRLCSP que le reclame el órgano de contratación:

- Certificación en vigor en la norma ISO 9001 2008, específica para la actividad de atención telefónica.

Adjudicado el contrato y previamente a la formalización, el adjudicatario acreditará la obligación contenida en el apartado Q) del ANEXO I del presente Pliego, sobre la disposición de local en Murcia ciudad.

El empresario propuesto como adjudicatario podrá presentar la **documentación exigida en documento original, copia o fotocopia del mismo, debidamente legalizada o compulsada.**

9. FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO.

9.1. Antes de la formalización del contrato, el adjudicatario deberá acreditar ante el órgano gestor haber abonado el importe total de los anuncios de licitación y, en su caso, el de la publicación en otros medios de difusión, dentro de los límites máximos de posible repercusión establecidos en el **apartado T) del ANEXO I cuadro de características.**

9.2. La formalización del contrato deberá efectuarse **no más tarde de los quince días hábiles siguientes** a aquél en que se reciba la notificación de la adjudicación a los licitadores y candidatos en la forma prevista en el artículo 151.4 del TRLCSP.

El contrato se formalizará en documento administrativo, constituyendo dicho documento título suficiente para acceder a cualquier registro público.

9.3 En caso de que el contrato sea susceptible de recurso especial en materia de contratación conforme al artículo 40 del TRLCSP, la formalización no podrá efectuarse antes de que transcurran quince días hábiles desde que se remita la notificación de la adjudicación a los licitadores y candidatos.



El órgano de contratación requerirá al adjudicatario para que **formalice el contrato en plazo no superior a cinco días** desde el siguiente a aquel en que hubiera recibido el requerimiento, una vez transcurrido el plazo previsto en el párrafo anterior sin que se hubiera interpuesto recurso que lleve aparejada la suspensión de la formalización del contrato.

9.4. La propuesta de mejora aceptada, en su caso, por el órgano de contratación en la adjudicación formará parte del contrato, debiendo, a tal efecto, recogerse expresamente en el mismo. En ningún caso se podrán incluir en el documento en que se formalice el contrato cláusulas que impliquen alteración de los términos de la adjudicación.

9.5. El contratista podrá solicitar que el contrato se eleve a escritura pública, corriendo de su cargo los correspondientes gastos.

9.6 No podrá iniciarse la ejecución del contrato sin su previa formalización, excepto en los casos previstos en el artículo 113 de la Ley.

9.7. Cuando, por causas imputables al contratista, 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. 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.

9.8. Simultáneamente con la firma del contrato, deberá ser firmado por el adjudicatario el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y el de Prescripciones Técnicas.

10. RESPONSABLE DEL CONTRATO.

10.1. El órgano de contratación podrá designar un responsable del contrato, al que corresponderá supervisar su ejecución y adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta ejecución de la prestación pactada. El responsable del contrato podrá ser una persona física o jurídica. Tal circunstancia se hará constar en el **apartado C)** del **ANEXO I cuadro de características del contrato**.



La designación o no del responsable del contrato, y el ejercicio o no por el mismo de sus facultades, no eximirá al contratista de la correcta ejecución del objeto del contrato, salvo que las deficiencias sean debidas a orden directa del mismo.

El responsable y sus colaboradores, acompañados por el delegado del contratista, tendrán libre acceso a los lugares donde se realice el servicio.

10.2. El contratista, sin coste adicional alguno, facilitará a la Administración asistencia profesional en las reuniones explicativas o de información, que ésta estime necesarias para el aprovechamiento de la prestación contratada.

11. EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

11.1. La ejecución del contrato se realizará a riesgo y ventura del contratista.

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

El incumplimiento de los compromisos de adscripción de medios personales o materiales a la ejecución del contrato recogidos en el **ANEXO IV** podrá ser causa de resolución del contrato cuando así se determine expresamente en dicho Anexo o dará lugar, en su caso, a la imposición de las penalidades que se señalen en el **ANEXO XV**.

Condiciones especiales de ejecución del contrato. Cuando así se disponga en el **apartado S)** del **ANEXO I cuadro de características del contrato** el órgano de contratación podrá establecer condiciones especiales en relación con la ejecución del contrato de acuerdo con lo establecido en el artículo 118 del TRLCSP, y cuyo incumplimiento tendrá las consecuencias que en el mismo se establezcan.

Asimismo se podrán prever en el **ANEXO XIV** penalidades para el incumplimiento de las mismas.

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



11.3. El contratista estará obligado a presentar un programa de trabajo, cuando así se especifique en el **apartado F) del ANEXO I cuadro de características del contrato** y con el contenido que en el mismo indique en el pliego de prescripciones técnicas, que será aprobado por el órgano de contratación.

11.4. El contratista no podrá sustituir al personal facultativo adscrito a la realización de los trabajos, sin la expresa autorización del responsable del contrato.

11.5. El contratista está obligado a guardar sigilo respecto de los datos y antecedentes que, no siendo públicos o notorios, estén relacionados con el objeto del contrato, de los que tenga conocimiento con ocasión del mismo.

12. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

12.1 OBLIGACIONES RELATIVAS A LA PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.

La adjudicataria del contrato se compromete a cumplir las disposiciones vigentes respecto al tratamiento de datos de carácter personal a los que pudiera tener acceso como consecuencia de la ejecución del contrato. Queda sometido, concretamente, a lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, en su desarrollo reglamentario o en cualquier otra norma que las sustituya o modifique.

Una vez finalizada la ejecución del contrato la adjudicataria deberá entregar al responsable del contrato cualesquiera soportes o documentos en los que consten datos de carácter personal de las personas atendidas en el servicio, o bien destruir tales soportes, conforme a las instrucciones dadas por dicho organismo.

El personal de la entidad adjudicataria encargado de prestar el servicio deberá, asimismo, garantizar la confidencialidad y adecuado tratamiento de los datos que conozca en razón de dicha prestación.

El incumplimiento de las disposiciones legales en esta materia acarrearán las sanciones legalmente previstas, tanto para el trabajador responsable de la infracción cometida como para la empresa adjudicataria.

12.2. OBLIGACIONES LABORALES, SOCIALES Y ECONÓMICAS DEL CONTRATISTA.



12.2.1. En cualquier caso, el contratista, indemnizará a la Administración de toda cantidad que se viese obligada a pagar por incumplimiento de las obligaciones establecidas en este pliego, aunque ello le venga impuesto por resolución judicial o administrativa.

12.2.2. Corresponderá y será a cargo del contratista:

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

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

c) Las pruebas, ensayos o informes necesarios para verificar la correcta ejecución del servicio contratado, con el límite del 1% del precio total del contrato.

d) La indemnización de los daños que se causen tanto a la Administración como a terceros, como consecuencia de las operaciones que requiera la ejecución de la consultoría y asistencia o servicio, salvo cuando tales perjuicios hayan sido ocasionados por una orden inmediata y directa de la Administración.

12.2.3.- El personal adscrito a los trabajos dependerá exclusivamente del contratista, el cual tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empresario respecto del mismo.

En general, el contratista responderá de cuantas obligaciones le vienen impuestas en su carácter de empleador, así como del cumplimiento de cuantas normas regulan y desarrollan la relación laboral o de otro tipo, existente entre aquél, o entre sus subcontratistas, y los trabajadores de uno y otro, sin que pueda repercutir contra la Administración ninguna multa, sanción o cualquier tipo de responsabilidad que por incumplimiento de alguna de ellas, pudieran imponerle los Organismos competentes.

- En cualquier caso, el contratista, indemnizará a la Administración de toda cantidad que se viese obligada a pagar por incumplimiento de las obligaciones establecidas en este pliego, aunque ello le venga impuesto por resolución judicial o administrativa.

- El órgano de contratación podrá exigir al contratista cuanta documentación y datos se estimen oportunos 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.

- Reglas especiales respecto del personal laboral de la empresa contratista, de conformidad con el Acuerdo de Consejo de Gobierno de fecha 5 de abril de 2013:

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

El contratista procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio informando en todo momento a la entidad contratante, con la finalidad de comprobar que reúnen los requisitos señalados para el equipo de trabajo en la oferta presentada y valorada.

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

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

- La Administración Pública no cederá equipos ni material para la realización del servicio contratado, debiendo llevarse a cabo el mismo en las dependencias del empresario adjudicatario, salvo excepciones que deberán ser debidamente motivadas y justificadas, estableciéndose en estos casos las medidas para poder diferenciar a los trabajadores de la empresa de los de la Administración Pública. Corresponde a la empresa contratista velar por el cumplimiento de esta obligación.

- El contratista deberá designar un coordinador técnico o responsable, integrado en su propia plantilla, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:



- a) Actuar como interlocutor del contratista frente a la entidad contratante, canalizando la comunicación entre el contratista y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de un lado, y la entidad contratante, de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.
- b) Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.
- c) Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.
- d) Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente el contratista con la entidad contratante, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio y cumplir los plazos establecidos.
- e) Informar a la entidad contratante, acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

13. SEGUROS.

El contratista deberá tener suscritos los seguros obligatorios, así como un seguro que cubra las responsabilidades que se deriven de la ejecución del contrato, en los términos que, en su caso, se indique en el pliego de prescripciones técnicas.

14. PENALIDADES.

14.1 CUMPLIMIENTO DE PLAZOS Y PENALIDADES POR DEMORA.

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

Caso de sobrepasarse el plazo establecido o en el caso de incumplimiento de plazos parciales por causas imputables al contratista, se estará a lo dispuesto en los artículos 212 y 213 TRLCSP. Si atendiendo a las especiales características del contrato se considera necesario para su correcta ejecución el establecimiento de penalidades distintas a las incluidas en dichos artículos, éstas se especificarán en el **Anexo XIV.**



La pérdida de la garantía o los importes de las penalidades no excluyen la indemnización por daños y perjuicios a que pueda tener derecho la Administración originados por la demora del contratista (artículo 214 TRLCSP).

En todo caso, la constitución en mora del contratista no requerirá intimación previa por parte de la Administración.

En el caso de que el contrato incluyera cláusulas de revisión de precios y el incumplimiento del plazo fuera imputable al contratista, se procederá en la forma y en los términos previstos en el artículo 93 del TRLCSP.

El importe de las penalidades por demora se deducirá de las certificaciones y, en su caso, de la garantía cuando no puedan deducirse de las mencionadas certificaciones.

14.2. OTRAS PENALIDADES.

El cumplimiento defectuoso de las prestaciones objeto del contrato, el incumplimiento de los compromisos de adscripción de medios, o de las condiciones especiales de ejecución del contrato, o el incumplimiento de alguno de los criterios que sirvieron de base para la valoración de las ofertas, dará lugar a la imposición de penalidades cuando así se indique en el **Anexo XIV** de este Pliego y en la forma en él previstas.

15. ABONO DEL PRECIO.

15.1. El adjudicatario tiene derecho al abono del precio convenido, con arreglo a las condiciones establecidas en el contrato, correspondiente a los trabajos efectivamente realizados y formalmente recibidos por la Administración.

La valoración de los trabajos se ajustará a los artículos 199 y 200 del RCLCAP y al sistema de determinación de precios establecido en el apartado E) del Anexo cuadro de características del contrato.

El responsable de contrato a la vista de los trabajos o servicios realmente ejecutados y de los precios contratados, redactará la correspondiente valoración en el período establecido en el Anexo cuadro de características del contrato

Las certificaciones para el abono de los trabajos o servicios efectuados se expedirán tomando como base la valoración correspondiente y se tramitarán por el



responsable del contrato dentro de los diez días siguientes al período de tiempo a que correspondan, adjuntándose la correspondiente factura, debiendo ser repercutido como partida independiente el Impuesto sobre el Valor Añadido en el documento que se presente para el cobro, sin que el importe global contratado experimente incremento alguno.

Asimismo, si se indica en el **apartado G)** del **ANEXO cuadro de características del contrato**, en las facturas correspondientes se practicará la liquidación de la tasa del 3% por Dirección e Inspección de contratos de servicios de la Tasa General por Prestación de Servicios y Actividades Facultativas, prevista en el artículo 4.4. (Grupo 0, T020, anexo II) del Decreto Legislativo 1/2004, de 9 de julio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Tasas, Precios Públicos y Contribuciones Especiales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

16. RECEPCIÓN.

16.1. El órgano de contratación determinará si la prestación realizada por el contratista se ajusta a las prescripciones establecidas para su ejecución y cumplimiento, disponiendo para tal fin de las prerrogativas establecidas en el art. 307 TRLCSP. La recepción se realizará conforme a lo dispuesto en los apartados 1,2 y 4 del art. 222 TRLCSP y 203 y 204 del RGLCAP.

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

16.2. Una vez efectuada la recepción de la totalidad del trabajo y cumplido el plazo de garantía que, en su caso, se indique en el **apartado I) ANEXO I cuadro de características del contrato**, se procederá a la devolución de la garantía prestada, si no resultaren responsabilidades que hubieran de ejercitarse sobre la garantía, de conformidad con lo establecido en el artículo 102 TRLCSP.

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

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



17. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS REALIZADOS.

17.1. Quedarán en propiedad de la Administración Regional, tanto el servicio recibido como los derechos inherentes a los trabajos realizados, su propiedad industrial y comercial, reservándose la Administración su utilización, no pudiendo ser objeto de comercialización, reproducción u otro uso no autorizado expresamente por la Administración y ésta, en consecuencia, podrá recabar en cualquier momento la entrega de los documentos o materiales que la integren, con todos sus antecedentes, datos o procedimientos.

17.2. Los contratos de servicios que tengan por objeto el desarrollo y la puesta a disposición de productos protegidos por un derecho de propiedad intelectual o industrial llevarán aparejada la cesión de éste a la Administración contratante.

17.3. El contratista tendrá la obligación de proporcionar en soporte informático a la Administración todos los datos, cálculos, procesos y procedimientos empleados durante la elaboración de los trabajos.

17.4. Los trabajos que constituyan objeto de propiedad intelectual, se entenderán expresamente cedidos en exclusiva a la Administración contratante, salvo en el caso de derechos preexistentes, en los que la cesión puede no ser con carácter de exclusividad.

18. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO.

Los contratos administrativos solo podrán ser modificados por razones de interés público en los casos y en la forma previstos en el título V del libro I y de acuerdo con el procedimiento establecido en el artículo 211 y en las condiciones fijadas en el TRLCSP, y en el artículo 102 del RGLCAP, todo ello de conformidad con las circunstancias y condiciones que en su caso, se indiquen en el **apartado F del ANEXO I cuadro de características del contrato.**

En estos casos, las modificaciones acordadas por el órgano de contratación serán obligatorias para los contratistas.

En la modificación de contratos de servicios de mantenimiento se estará a lo dispuesto en el artículo 306 TRLCSP.



Cada vez que se modifiquen las condiciones contractuales, el Contratista queda obligado a la actualización del Programa de Trabajos.

Los posibles aumentos de duración del contrato producidos por modificación o por prórroga no pueden acumularse de manera que se supere el plazo máximo de duración del contrato, incluidas sus prórrogas, previsto normativamente

19. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO.

Son causas de resolución del contrato, las previstas en los artículos 223 y 308 del TRLCSP, con los efectos que se establecen en el artículo 309 TRLCSP.

Además el contrato podrá ser resuelto por el órgano de contratación cuando se produzcan incumplimiento del plazo total o de los plazos parciales fijados para la ejecución del contrato que haga presumiblemente razonable la imposibilidad de cumplir el plazo total, siempre que el órgano de contratación no opte por la imposición de las penalidades señaladas en el artículo 212.4 TRLCSP.

Asimismo, constituirá causa de resolución del contrato imputable al contratista:

- a) El incumplimiento de la obligación de guardar sigilo establecida en este pliego.
- b) El abandono por parte del contratista del servicio objeto del contrato.

Se entenderá producido el abandono cuando la prestación no se desarrolle con la regularidad adecuada o con los medios humanos o materiales precisos para la normal ejecución del contrato en el plazo estipulado. No obstante, cuando se de este supuesto, la Administración, antes de declarar la resolución, requerirá al contratista para que regularice la situación en el plazo de cinco días a contar del requerimiento.

- c) La incursión del contratista, durante la vigencia del contrato, en alguna de las prohibiciones señaladas en la normativa vigente o en incompatibilidad, sin la obtención inmediata de la correspondiente compatibilidad.

- d) Asimismo serán causas de resolución del contrato al amparo del artículo 223 f) TRLCSP las establecidas como obligaciones esenciales por el órgano de contratación en el **Anexo XV**.



El acaecimiento de cualquiera de estas causas, en los términos establecidos, facultará al órgano de contratación para dar por resuelto el contrato, con la indemnización de daños y perjuicios y demás efectos que procedan conforme a la normativa aplicable, pudiendo optar por la ejecución subsidiaria, realizando las obligaciones incumplidas o continuando la ejecución del contrato por sí o a través de las personas o empresas que determine, a costa del contratista. El importe de la garantía responderá de todo ello, en cuanto alcance, y sin perjuicio de la responsabilidad general del contratista.

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

20. PRERROGATIVAS DE LA ADMINISTRACIÓN.

El órgano de contratación ostenta la prerrogativa de interpretar los contratos administrativos y resolver las dudas que ofrezca su cumplimiento. Igualmente podrá modificar los contratos celebrados y acordar su resolución, dentro de los límites y con sujeción a los requisitos y efectos señalados en el TRLCSP, y sus disposiciones de desarrollo.

Los acuerdos que dicte el órgano de contratación, previo informe jurídico de los órganos competentes, en el ejercicio de sus prerrogativas de interpretación, modificación y resolución, serán inmediatamente ejecutivos.

21. RÉGIMEN JURÍDICO DEL CONTRATO Y JURISDICCIÓN COMPETENTE.

El contrato a que se refiere el presente pliego es de naturaleza administrativa y se registrará por 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 (TRLCSP), y sus disposiciones de desarrollo; supletoriamente se aplicarán las restantes normas de derecho administrativo y, en su defecto, las normas de derecho privado.

El presente Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, el pliego de prescripciones técnicas y demás documentos anexos, revestirán carácter contractual. Los contratos se ajustarán al contenido del presente Pliego de Cláusulas



Administrativas, cuyas cláusulas se considerarán parte integrante de los respectivos contratos.

En caso de discordancia entre el presente pliego y cualquiera del resto de los documentos contractuales, prevalecerá el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, en el que se contienen los derechos y obligaciones que asumirán las partes del contrato.

El desconocimiento del contrato en cualquiera de sus términos, de los documentos anexos que forman parte del mismo, o de las instrucciones, pliegos o normas de toda índole aprobadas por la Administración, que puedan ser de aplicación en la ejecución de lo pactado, no eximirá al contratista de la obligación de su cumplimiento.

Los acuerdos que dicte el Órgano de Contratación en el ejercicio de sus prerrogativas de interpretación, modificación y resolución pondrán fin a la vía administrativa y serán inmediatamente ejecutivos.

Contra todos los acuerdos que pongan fin a la vía administrativa procederá el recurso contencioso-administrativo, conforme a lo dispuesto en la Ley reguladora de dicha jurisdicción. De conformidad con la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, cabe interponer potestativamente recurso de reposición, en vía administrativa ante el órgano que dictó el acto, previamente a la vía jurisdiccional.

Las cuestiones litigiosas que puedan surgir en relación con la presente contratación se resolverán ante los Órganos Jurisdiccionales con sede en Murcia, por lo que se entiende que los contratistas renuncian a su propio fuero si fuera distinto del anterior.

22. RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS.

Las cuestiones surgidas sobre la interpretación, modificación, resolución y efectos de los contratos administrativos, serán resueltas por el órgano de contratación competente, cuyos acuerdos pondrán fin a la vía administrativa, y contra los mismos se podrá interponer potestativamente recurso de reposición en el plazo de un mes ante el mismo órgano o recurso contencioso administrativo en el plazo de dos meses, contados desde el día siguiente al de su notificación o publicación.

23. RECURSO ESPECIAL EN MATERIA DE CONTRATACIÓN.



Serán susceptibles de recurso especial, siempre que se trate de un contrato sujeto a regulación armonizada, los actos establecidos en el artículo 40 del TRLCSP.

El régimen especial de revisión de decisiones en materia de contratación y medios alternativos de resolución de conflictos se regirá en los artículos 41 A 50 del TRLCSP.

Contra la resolución del recurso solo procederá la interposición de recurso contencioso- administrativo conforme a lo dispuesto en la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.



CONTRATO DE SERVICIOS
 PROCEDIMIENTO ABIERTO
 OFERTA: VARIOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN
 Contrato sujeto a regulación Armonizada: No

Tramitación ordinaria Tramitación urgente Tramitación anticipada

Expte. 20/14

ANEXO I: CUADRO CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO

A) ORGANO DE CONTRATACIÓN:

Excmo. Sr. Consejero de Economía y Hacienda.

PERFIL DEL CONTRATANTE: <http://www.carm.es/contratacionpublica>.

B) OBJETO DEL CONTRATO Y NECESIDADES ADMINISTRATIVAS.

OBJETO DEL CONTRATO:

Servicio de atención a los ciudadanos mediante el teléfono "012" y presencial en edificios administrativos, de acuerdo con la normativa reguladora de la atención al ciudadano y a los Convenios de Colaboración de la Administración Regional con otras Administraciones Públicas, de conformidad con las especificaciones contenidas en el Pliego de Prescripciones Técnicas que se adjunta, que tendrá carácter contractual.

El objeto del contrato comprende las funciones de información general y sobre el estado de los expedientes; acogida y gestión de esperas; recogida de quejas, sugerencias y peticiones de información diferida; identificación y propuestas de mejora de los contenidos ausentes o incompletos en la Guía de Procedimientos y Servicios y detectados en la información demandada por los ciudadanos; ensobrado, consignando los destinos con los de las solicitudes presentadas en las Oficinas Corporativas de Atención al Ciudadano.

POSIBILIDAD DE LICITAR POR LOTES: SI NO

CPA	8	2	2	0	1	0		CPV	7	9	5	1	2	0	0	0	0	6
									7	9	5	0	0	0	0	0	0	9

NECESIDADES ADMINISTRATIVAS A SATISFACER.

La Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (CARM) implantó en el año 2002 el teléfono único de atención al ciudadano 012, con el fin de abrir un nuevo canal de atención que permitiera al ciudadano obtener información sobre los servicios de la CARM de manera inmediata, sin necesidad de desplazamientos hacia las distintas unidades administrativas de nuestra Administración Regional.

En septiembre de 2010, con la publicación del decreto 236/2010 de Atención al Ciudadano en la Administración Pública de la Región de Murcia, se definen por primera vez los distintos canales de atención, a través de los cuales los



ciudadanos pueden relacionarse con la administración (presencial, telefónico y electrónico), sin perjuicio de otros que, derivados del avance de las nuevas tecnologías, puedan implementarse en la Administración Regional. Dicho Decreto recoge en su artículo 6.2 que la atención telefónica es la proporcionada mediante el Teléfono Único de la Administración Regional 012 o 968362000, articulando como base de datos común de información la Guía de Procedimientos y Servicios, de modo que se garantice, cualquiera que sea el canal que se utilice, la homogeneidad en la respuesta a las demandas de información.

El servicio de atención telefónica ha ido evolucionando a lo largo de los años, incrementando servicios de valor añadido, como los de cita previa, e información sobre el estado de expedientes, que redundan en el objetivo pretendido.

C) TRAMITACIÓN DEL EXPTE.: ORDINARIA URGENTE

PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN: *Abierto.*

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN:

- Único:
- Varios:

VARIANTES O MEJORAS (Artículo 147 TRLCSP): SI NO

Mesa: SI NO

Comisión técnica de valoración: SI NO

Comité de Expertos: SI NO

RESPONSABLE DEL CONTRATO: SI NO

SUPERVISIÓN DEL SERVICIO:

La Dirección General de Función Pública y Calidad de los Servicios (DGFPyCS) propondrá al responsable del contrato, cuyas funciones en relación con el objeto del presente pliego serán las siguientes:

- Supervisar el cumplimiento de los trabajos exigidos y ofertados.
- Emitir las certificaciones parciales de recepción de los mismos.

El responsable del contrato podrá delegar sus funciones en una persona de su equipo. Además, podrá incorporar al proyecto durante su realización a las personas que estime necesarias para verificar y evaluar todas las actuaciones a su cargo.

No se autorizan los contactos directos de las personas del equipo de trabajo del contratista con el usuario final, sin el conocimiento previo y autorización del responsable del contrato.

El seguimiento y control del contrato se efectuará del siguiente modo:

- Seguimiento continuo y conjunto de la prestación en plataforma telefónica y centros administrativos, mediante acceso online al ACD, y los estadillos de actividad respectivamente.
- Reuniones de seguimiento y revisiones técnicas, con periodicidad mensual, del responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario y



del responsable del contrato o persona en quien delegue, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos.

D) PARTIDA PRESUPUESTARIA: 13.02.00.121D.227.09 **PROYECTO:** 34101

PRESUPUESTO GLOBAL DE LICITACIÓN (IVA excluido).- 1.565.526,77 € (IVA excluido)

328.760,62 € (IVA)
Total: 1.894.287,39 € (IVA incluido)

FINANCIACIÓN CON FONDOS EUROPEOS: SI NO

Tipo de fondo:

Porcentaje de cofinanciación:

ANUALIDADES (IVA incluido):

- Anualidad 2014: 394.643,21€
- Anualidad 2015: 947.143,69€
- Anualidad 2016: 552.500,49 €

GASTO DE TRAMITACIÓN ANTICIPADA SI NO

VALOR ESTIMADO: COINCIDE CON EL IMPORTE TOTAL: SI NO

(En caso negativo motivar de acuerdo con el artículo 88 TRLCSP)

El contrato es susceptible de prórroga. En consecuencia, el valor estimado, IVA excluido, sería de **3.131.053,54 euros**.

SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA.- SI NO

E) DETERMINACIÓN DEL PRECIO.

___ Componentes de la Prestación ___ Tanto alzado
___ Unidades de Ejecución ___ Honorarios por Tarifas
X Unidades de Tiempo ___ Sistema Mixto

A los efectos de lo establecido en el artículo 302 del TRLCSP, el precio se ha obtenido mediante el análisis de las horas requeridas para la previsión de llamadas entrantes, de acuerdo con la volumetría detectada en el año 2013 y las horas en centros administrativos, a 17,73 Euros, precio del contrato anterior.

A continuación se descompone el presupuesto por tipología del servicio y anualidades:

AÑO 2014	Horas	Importe hora	Importe Total Iva incluido
Plataforma telefónica	17.250,00	17,73	305.842,50
Edificios administrativos	4.703,50	17,73	83.393,06



Bolsa horas	305,00	17,73	5.407,65
TOTALES	22.258,50	17,73	394.643,21

AÑO 2015	Horas	Importe hora	Importe Total Iva incluido
Plataforma telefónica	41.400,00	17,73	734.022,00
Centros administrativos	11.288,40	17,73	200.143,33
Bolsa horas	732,00	17,73	12.978,36
TOTALES	53.420,40	17,73	947.143,69

AÑO 2016	Horas	Importe hora	Importe Total Iva incluido
Plataforma telefónica	24.150,00	17,73	428.179,50
Centros administrativos	6.584,90	17,73	116.750,28
Bolsa horas	427,00	17,73	7.570,71
TOTALES	31.161,90	17,73	552.500,49

Las horas sobre las que se estima el presente pliego, son orientativas, pudiendo variar en función de las necesidades.

La previsión de horas por año, comportan un conjunto para su adecuación, en cualquiera de las modalidades de servicios, para su adecuación a las necesidades y mantenimiento de los niveles de calidad exigidos. Se contempla una bolsa de horas para situaciones excepcionales, las horas no ejecutadas de esta bolsa de horas, se acumularán a cualquier de las modalidades, sobre las previsiones de este pliego.

Si la formalización del contrato se produjera en fecha posterior a la estimada para su inicio, se procederá a realizar los reajustes que correspondan.

REVISIÓN DEL PRECIO:

Los precios de presente contrato no serán objeto de revisión del precio durante la vigencia del contrato ni su prórroga, en su caso, conforme a lo dispuesto en el artículo 89 TRLCSP.

La improcedencia de la revisión de precios se fundamenta en la crisis económica y la necesidad de reducir el déficit público, que impiden abordar actuaciones en este sector sin la absoluta certeza de su coste, de manera que la efectiva revisión de precios pudiera representar una desviación presupuestaria inasumible para la Administración contratante.

Variación de precios en función de cumplimiento de plazos/rendimiento/penalizaciones:

SI ANEXO XIV NO

F) PLAZO DE EJECUCIÓN: Total Parciales



VEINTICUATRO MESES, estando previsto su inicio el 1 de agosto de 2014. Si la formalización del contrato se produjera en fecha posterior a la estimada para su inicio, se procederá a realizar los reajustes que correspondan.

PRÓRROGA: SI NO

MODIFICACIÓN DEL CONTRATO.

SI NO

El contrato podrá modificarse con motivo de la aplicación de medidas de estabilidad presupuestaria. En este supuesto las modificaciones del contrato que se lleven a cabo durante el ejercicio presupuestario de 2014 se considerarán, en todo caso, que se realizan por razones de interés público.

En caso afirmativo indicar:

- Condiciones, alcance y límite de las modificaciones:

Cuando se proponga la reducción del volumen de horas o la adopción de cualquier otra medida que sea necesaria al objeto de posibilitar el objetivo de estabilidad presupuestaria que se fije.

Porcentaje máximo del precio del contrato al que pueda afectar: la reducción no podrá superar el 10% del precio.

PROGRAMA DE TRABAJO: SI NO

G) FORMA DE PAGO.

Pago único *Pagos Parciales*

El pago de los servicios objeto del contrato se efectuará mensualmente, por meses vencidos, una vez conformada la correspondiente factura por el responsable del contrato y emitida la correspondiente certificación de que los servicios facturados se han prestado en los términos especificados en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

El contratista deberá presentar la factura, que haya expedido por los servicios prestados, en la oficina del Registro General de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (C.P. 30011), sito en Avda. Infante Don Juan Manuel, nº 14 Edificio Administrativo Infante, Murcia.

Datos que deben constar en la factura:

Órgano administrativo con competencias en materia de contabilidad pública: Intervención General de la Consejería de Economía y Hacienda de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

- Órgano de contratación: Consejero de Economía y Hacienda.

- Destinatario: Responsable del contrato: Adoración Sánchez Cañizares, Jefe de



Servicio de Atención al Ciudadano.

TASA SI NO

H) GARANTÍAS.

PROVISIONAL: SI NO

IMPORTE.-

DEFINITIVA (5% Presupuesto de adjudicación, IVA excluido)

COMPLEMENTARIA: SI NO

GARANTÍA MEDIANTE RETENCIÓN EN EL PRECIO: SI NO

El importe de la garantía definitiva se retendrá en los pagos de las facturas.

ACREDITACIÓN DE LA CONSTITUCIÓN DE LA GARANTÍA MEDIANTE MEDIOS ELECTRÓNICOS

SI NO

I) PLAZO DE GARANTÍA. SI NO

Como consecuencia de la naturaleza y objeto del contrato, y dado que se trata de un servicio que se agota en el momento mismo de su prestación, no se considera oportuno fijar plazo de garantía.

J) CLASIFICACIÓN. SI NO

Grupo U, subgrupo 7, Categoría D; y Grupo L, subgrupo 6, Categoría B

k) MEDIOS DE JUSTIFICACIÓN DE LA SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA Y TÉCNICA O PROFESIONAL.

SI NO

L) ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS (Art. 64.2 TRLCSP)

SI (Vid. Anexo IV) NO

M) SUBCONTRATACIÓN OBLIGATORIA: SI ...NO



Indicar parte a subcontratar, importe y perfil empresarial:

N) CONDICIONES ESPECIALES DE COMPATIBILIDAD: SI NO

O) PRESENTACIÓN DE CERTIFICADOS EXPEDIDOS POR ORGANISMOS INDEPENDIENTES ACREDITATIVOS DEL CUMPLIMIENTO DE NORMAS DE GARANTÍA DE LA CALIDAD O DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL: SI NO

- *La empresa adjudicataria, habrá de disponer de la certificación en vigor en la norma ISO 9001 2008, específica para la actividad de atención telefónica.*

P) PRECIO MÁS BAJO COMO ÚNICO CRITERIO DE ADJUDICACIÓN: SI NO

Q) DERECHOS Y OBLIGACIONES ESPECÍFICOS DEL CONTRATISTA EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO:

Disponer de un local en Murcia ciudad. La empresa adjudicataria, en el supuesto de que no tenga su domicilio social o fiscal en ella, se obliga a disponer en la ciudad de Murcia de un local, despacho o lugar en el que se centralice su actividad administrativa y formativa en cuanto a este contrato.

Este requisito se entenderá cumplido si se cuenta con una representación de los intereses de la empresa adjudicataria, representación que deberá constar formalmente en documento público en su caso. La empresa adjudicataria comunicará en los 15 días naturales siguientes a la adjudicación de este contrato la dirección, persona de contacto responsable del servicio adjudicado y demás datos requeridos en el pliego. La relación y representación de la persona residente en Murcia con respecto al adjudicatario deberá constar en documento público.

Modificaciones en la composición del equipo de trabajo

La valoración final de la productividad y calidad de los trabajos de las personas que realizan el servicio corresponde al responsable del contrato, siendo potestad suya solicitar el cambio de cualesquiera de los componentes del equipo de trabajo, con



un preaviso de quince días, por otro de igual categoría, si existen razones justificadas que lo aconsejen.

Los posibles inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo y al proyecto debidos a las sustituciones de personal, deberán subsanarse mediante periodos de solapamiento sin coste adicional durante el tiempo necesario. Si a criterio del responsable del contrato esto no fuera posible, las dos primeras semanas de trabajo del sustituto no serán facturables.

Protección de datos de carácter personal

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, incluidos en ficheros declarados ante la Agencia de Protección de Datos y dados de alta en el correspondiente Registro General de Protección de Datos, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en esta memoria, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

De conformidad con la Disposición Adicional vigésima sexta 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, el adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, sobre protección datos de carácter personal y su normativa de desarrollo, contenida en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, y especialmente a lo establecido en el artículo 12, apartados 2, 3 y 4 de la citada Ley Orgánica, que a continuación se transcriben:

“Artículo 12. Acceso a los datos por cuenta de terceros.

2. La realización de tratamientos por cuenta de terceros deberá estar regulada en un contrato que deberá constar por escrito o en alguna otra forma que permita acreditar su celebración y contenido, estableciéndose expresamente que el encargado del tratamiento únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones del responsable del tratamiento, que no los aplicará o utilizará con fin distinto al que figure en dicho contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

En el contrato se estipularán, asimismo, las medidas de seguridad a que se refiere el artículo 9 de esta Ley que el encargado del tratamiento está obligado a implementar.

3. Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos al responsable del tratamiento, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.

4. En el caso de que el encargado del tratamiento destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será considerado también responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.”



Transferencia tecnológica

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario se compromete, en su caso, a facilitar a las personas designadas por la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, la información, protocolos, manuales empleados en la formación y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

R) OBLIGACIÓN DE SUBROGACIÓN PERSONAL: SI NO

Es de aplicación al presente contrato el artículo 18 del Convenio Colectivo de ámbito estatal del sector de contact center (antes telemarketing), publicado en el Boletín Oficial del Estado de 27 de julio de 2012.

Artículo 18. *Cambio de empresa de Contact Center en la prestación de servicios a terceros.*

Cuando finalice la campaña o servicio contratado como consecuencia de la extinción del contrato mercantil que la fundamentaba, y la empresa principal volviera a sacar a concurso otra de características similares o semejantes a la finalizada, la empresa contratista de Contact Center, si fuera distinta a aquella que tuvo adjudicada la anterior campaña o servicio, vendrá obligada a:

1. Incorporar a todo el personal de la plantilla correspondiente a la campaña o servicio finalizado, al proceso de selección para la formación de la nueva plantilla.

2. Contratar a los trabajadores que han de integrar la nueva plantilla conforme a los siguientes criterios:

2.1 Ya se ejecute la campaña en plataforma interna, como en plataforma externa, a partir de la publicación del Convenio el 90 % de la nueva plantilla habrá de integrarse con trabajadores que estaban contratados en la campaña o servicio por la anterior empresa que llevaba la misma, y en principio siempre que hubieran estado prestando su trabajo durante más de doce meses en dicha campaña.

2.2 A los efectos de llevar a cabo la elección de los trabajadores, la misma se realizará mediante la aplicación de un baremo sobre los siguientes factores: 50% de tiempo de prestación de servicios en la campaña; 10 % formación recibida durante la campaña y 40% selección.

S) CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO (artículo 118 TRLCSP).

SI (Vid. Anexo XIII) NO



T) IMPORTE MÁXIMO DE LOS GASTOS DE PUBLICIDAD DE LICITACIÓN DEL CONTRATO:

500 euros aproximadamente.

U) LUGAR Y PLAZO DE PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES.

LUGAR: Registro de la oficina corporativa de atención al ciudadano de la Consejería de Economía y Hacienda de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (C.P. 30011), sito en Avda. Teniente Flomesta s/n, Murcia, en horario de atención al público: de 9:00 – 14:00 horas (lunes a viernes)..

PLAZO: 15 días naturales, a contar desde su publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia.

V) DATOS DE CONTACTO.

Dirección: Servicio de Contratación de la Consejería de Economía y Hacienda de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, sito en la planta 4ª del edificio anexo, Avda Teriente Flomesta s/n, Murcia.

PERSONA DE CONTACTO:

- Ana Gomariz Marín

TELÉFONO: 968 366011 / 362693 / 362514

FAX: 968 366012

CORREO ELECTRÓNICO: ana.gomariz@carm.es



SOBRE 1: DECLARACIONES RESPONSABLES

DECLARACIÓN RESPONSABLE

ANEXO II

ANTE EL ORGANO DE CONTRATACION: D/D^a.
..... con DNI. núm.:, y con domicilio en
....., C/. nºC.P.:....., en nombre y
representación de con CIF y domicilio social en
....., C/. nºC.P.:....., según escritura de
apoderamiento otorgada ante el Notario del Ilustre Colegio de, D/D^a.,
..... en, núm. de su protocolo, e inscrita en el Registro Mercantil de
.....

DECLARA QUE LA ENTIDAD A LA QUE REPRESENTA:

1. Goza de plena capacidad de jurídica y de obrar y cumple las condiciones establecidas legalmente para contratar con la Administración, y con los requisitos de capacidad y solvencia establecidos en este Pliego.
2. Que se compromete caso de resultar propuesta como adjudicataria, o en cualquier momento anterior cuando así se le requiera, a aportar la documentación acreditativa de dichas condiciones en el plazo establecido al efecto tal como dispone expresamente el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que rige la presente licitación.
3. Que no está incurso en ninguna de las prohibiciones de contratar previstas en el artículo 60 del TRLCSP.
4. Igualmente, declara responsablemente, 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, de conformidad con lo previsto en los artículos 13, 14 y 15 del Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento General de Contratos de las Administraciones Públicas.

En, a de de
(Lugar, fecha y firma del licitador)

Fdo.:



SOBRE 1: DECLARACIONES RESPONSABLES

ANEXO III

NOTIFICACIONES TELEMÁTICAS

D./D.^a con
 D.N.I. núm.:....., y con domicilio en, C/
, nº....., C.P.:....., en nombre de
, con CIF..... y domicilio fiscal en
,C/, nº:, C.P., enterado del
 anuncio publicado en el Boletín/Diario, del día,
 y de las condiciones y requisitos que se exigen para la adjudicación del contrato de

CONSIENTE la utilización de medios electrónicos por parte de la Administración para la realización de las notificaciones administrativas en este procedimiento de contratación, de acuerdo con los datos que se indican a continuación:

PERSONAS AUTORIZADAS A RECIBIR LAS NOTIFICACIONES (máximo 2):

Nombre y Apellidos	NIF	Correo electrónico donde recibir los avisos de notificaciones telemáticas

En, adede
 (Lugar, fecha y firma del licitador)

Fdo.:



A PRESENTAR POR LA EMPRESA PROPUESTA COMO ADJUDICATARIA

ANEXO IV

COMPROMISO DE ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS

Todos los licitadores, nacionales y extranjeros, además de acreditar su solvencia o, en su caso clasificación, deberán acreditar el compromiso de adscripción de los siguientes medios, a efectos de la admisión en el procedimiento de adjudicación del contrato:

Compromiso de adscripción de medios personales:

- La empresa ha de adscribir a la ejecución del contrato como parte integrante del equipo técnico y para las funciones de coordinación, formación, seguimiento y control del servicio, a un mínimo de 3 agentes con indicación de la jornada diaria a ocupar, las cuales como mínimo habrán de ser en su conjunto 24 horas, que aporten entre todos ellos las funciones descritas y con titulación mínima de educación secundaria, entre ellos podrá encontrarse el encargado designado por la empresa adjudicataria.
- Igualmente la empresa se compromete a adscribir a la ejecución del contrato con titulación mínima de educación secundaria a los agentes de atención telefónica 012 y para atención en centros administrativos, que se requieran. De acuerdo con la volumetría del servicio se requiere como mínimo:

<i>Perfil</i>	<i>FTE's¹</i>
Agentes en Plataforma telefónica	23,5
Agentes en Centros Administrativos	6,5

- Es de aplicación al presente contrato el artículo 18 del Convenio Colectivo de ámbito estatal del sector de contact center (antes telemarketing), publicado en el Boletín Oficial del Estado de 27 de julio de 2012.

¹ Equivalentes a personas a jornada completa

Compromiso de adscripción de medios materiales:

Estos medios personales formarán parte de la propuesta presentada por los licitadores y, por lo tanto, del contrato que se firme con el adjudicatario. Por este motivo, deberán ser mantenidos por la empresa adjudicataria durante todo el tiempo de realización de este servicio. Cualquier variación respecto a ellos deberá ser comunicada a esta Administración. Su incumplimiento podrá ser causa de:



- Resolución del contrato (artículo 223, f)TRLCSP)
- Imposición de penalidades según ANEXO XV (artículo 212.1 TRLCSP)



A PRESENTAR POR LA EMPRESA PROPUESTA COMO ADJUDICATARIA

ANEXO V

MODELO DE AUTORIZACIÓN DEL INTERESADO PARA QUE UNA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA PUEDA RECABAR DATOS A LA AGENCIA TRIBUTARIA RELATIVOS AL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS CON EL ESTADO, ASÍ COMO A LA TESORERÍA GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL RELATIVOS AL CUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES CON LA SEGURIDAD SOCIAL.

La/s persona/s abajo firmante/s autoriza/n a la Consejería de Economía y Hacienda, a solicitar de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, y de la Tesorería General de la Seguridad Social, información de naturaleza tributaria y de sus obligaciones con la Seguridad Social, a los efectos previstos en los artículos 13 y 14 del Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre.

INFORMACIÓN TRIBUTARIA AUTORIZADA: DATOS QUE POSEA LA AGENCIA TRIBUTARIA SOBRE LAS OBLIGACIONES A QUE HACE REFERENCIA EL ARTº. 13 DEL REAL DECRETO 1098/2001, DE 12 DE OCTUBRE

A.- DATOS DEL CONTRATISTA

APELLIDOS Y NOMBRE/RAZÓN SOCIAL	
NIF.:	FIRMA (sólo en caso de personas físicas)

B.- DATOS DEL AUTORIZADOR (sólo en caso de que sea una persona jurídica o una entidad del artículo 35.4 de la Ley General Tributaria)

APELLIDOS Y NOMBRE/RAZÓN SOCIAL	
NIF.:	ACTUA EN CALIDAD DE
FIRMA	

En, a de de

NOTA: La Autorización concedida por cada firmante puede ser revocada en cualquier momento mediante escrito dirigido a la Consejería de Economía y



Región de Murcia
Consejería de Economía y Hacienda
Secretaría General

Hacienda.



A PRESENTAR POR LA EMPRESA PROPUESTA COMO ADJUDICATARIA

ANEXO VI

MODELO DE AUTORIZACIÓN DEL INTERESADO PARA QUE UNA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA PUEDA RECABAR DATOS TRIBUTARIOS A LA AGENCIA TRIBUTARIA DE LA REGIÓN DE MURCIA RELATIVOS AL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA.

La/s persona/s abajo firmante/s autoriza/n a la Consejería de Economía y Hacienda, a solicitar de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia, información de naturaleza tributaria, a los efectos previstos en el artículo 13 e) del Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre y en el artículo 2 de la Orden de 1 de abril de 2008.

INFORMACIÓN TRIBUTARIA AUTORIZADA: DATOS QUE POSEA LA AGENCIA REGIONAL DE RECAUDACIÓN SOBRE LAS OBLIGACIONES A QUE HACE REFERENCIA EL ARTº. 13 E) DEL REAL DECRETO 1098/2001, DE 12 DE OCTUBRE Y EL ART. 2 DE LA ORDEN DE 1 DE ABRIL DE 2008.

A.- DATOS DEL CONTRATISTA

APELLIDOS Y NOMBRE/RAZÓN SOCIAL	
NIF.:	FIRMA (sólo en caso de personas físicas)

B.- DATOS DEL AUTORIZADOR (sólo en caso de que sea una persona jurídica o una entidad del artículo 35.4 de la Ley General Tributaria)

APELLIDOS Y NOMBRE/RAZÓN SOCIAL	
NIF.:	ACTUA EN CALIDAD DE
FIRMA	

En, a de de

NOTA: La Autorización concedida por cada firmante puede ser revocada en cualquier momento mediante escrito dirigido a la Consejería de Economía y Hacienda.



A PRESENTAR POR LA EMPRESA PROPUESTA COMO ADJUDICATARIA

ANEXO VII

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

CERTIFICA:

Que no forma parte de los órganos de gobierno y administración de la empresa, persona alguna de aquellas a que se refiere la Ley 5/1994, de 1 de agosto del Estatuto Regional de la Actividad Política, modificada por la Disposición Adicional segunda de la Ley 6/2004, de 28 de diciembre del Estatuto del Presidente y del Consejo de Gobierno de la Región de Murcia.

Y para que así conste, ante la Consejería de Economía y Hacienda, se expide la presente en a de de

Firma,



SOBRE 2: CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DEPENDIENTES DE UN JUICIO DE VALOR.

ANEXO VIII

En este sobre se incluirá la Propuesta y demás documentación necesaria para la valoración de los criterios adjudicación dependientes de un juicio de valor contenidos en el **ANEXO XII** del presente Pliego:

- Propuesta de organización del servicio
- Metodología para dotación del equipo de trabajo
- Herramientas propuestas para el servicio
- Infraestructura de comunicaciones
- Sistema de información propuesto

La documentación se presentará junto con un INDICE de todos los documentos aportados.

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



SOBRE 3. PROPOSICIÓN ECONÓMICA Y CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA.

ANEXO IX

PROPOSICIÓN ECONÓMICA

D/D^a.....mayor de edad, vecino de..... y con D.N.I. nº..... en nombre propio o en representación de la Empresa, con domicilio social en, y NIF nº al objeto de participar en el procedimiento para la contratación del **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN PLATAFORMA TELEFÓNICA 012 Y CENTROS ADMINISTRATIVOS** convocado por la Consejería de Economía y Hacienda de Murcia, manifiesta lo siguiente:

Se comprometo, en nombre propio o de la empresa que representa, a ejecutar la prestación en la que participa, con estricta sujeción a los requisitos y condiciones exigidas, por el precio de.....IVA EXCLUIDO. A esta cantidad le corresponde un IVA de€, por lo que el importe total, IVA incluido, asciende a la cantidad de € .

- IMPORTE PRECIO HORA, IVA EXCLUIDO:

Dicho importe incluye además todos los tributos, tasas y cánones de cualquier índole que sean de aplicación, así como cualquier otro gasto contemplado en el pliego de cláusulas administrativas particulares que rige el contrato.

En, a de

(Lugar, fecha y firma del licitador)

Fdo. :



SOBRE 3. PROPOSICIÓN ECONÓMICA Y CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA.

ANEXO X

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA.

En este sobre se incluirá la documentación necesaria para la valoración de los criterios de adjudicación evaluables de forma automática contenidos en el **ANEXO XII** del presente Pliego:

- Proposición económica
- Prestaciones adicionales

La documentación se presentará junto con un INDICE de todos los documentos aportados.

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



**SOBRE 3. PROPOSICIÓN ECONÓMICA Y CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN
EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA.**

ANEXO XI

VARIANTES O MEJORAS

NO

1. Elementos:
2. Condiciones:
3. Repercusión económica:



ANEXO XII

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

<p>1) CRITERIOS OBJETIVOS, EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULAS AUTOMÁTICAS: a) Proposición económica b) Prestaciones Adicionales.</p>	<p>Máximo 70 puntos</p> <p>Máximo 50 puntos. Máximo 20 puntos.</p>
<p>a) Proposición económica: Para la valoración del criterio económico de la oferta se aplicará la siguiente fórmula:</p> <p>Se le asignarán 50 puntos: El total de puntos se asigna al valor obtenido de sumar cinco unidades porcentuales a la media aritmética porcentual de las bajas que correspondan a las proposiciones admitidas y no incurso en presunción de temeridad. En caso de que la baja de la oferta más económica fuera superior, el total de puntos se asignarán a ésta última, de forma que la mayor puntuación siempre será otorgada a la proposición más económica de las admitidas. El resto de ofertas se prorratean proporcionalmente hasta el tipo, al que se asignará 0 puntos.</p> <p>Se considerarán presuntas temerarias, aquellas ofertas cuyo precio se encuentre por debajo del 90% de la media de las ofertas admitidas.</p> <p>Cada licitador solamente podrá presentar una oferta económica, no siendo admitidas las proposiciones económicas por importe superior al presupuesto previamente aprobado</p> <p>Se detallará junto con el precio total del servicio el precio hora.</p>	<p>Máximo 50 puntos.</p>
<p>b) Prestaciones adicionales:</p> <ul style="list-style-type: none">• b.1.- Nº de horas de supervisión y coordinación aportadas con carácter adicional. <p>Se valorará el número total de horas de dedicación del personal aportado para supervisión y coordinación de los agentes de operación (mínimo en su conjunto 24 horas), de acuerdo con el PPT en el apartado 4.5.a, con el siguiente cálculo:</p> $\text{Puntuación total} = pm * (o - n) / (m - n)$ <p>pm puntos máximos del apartado n horas mínimas dedicación m horas máximas dedicación ofertadas o horas ofertadas</p>	<p>Máximo 20 puntos.</p>
<p>2. CRITERIOS SUBJETIVOS EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR. a) Proposición Técnica</p> <p>Se tendrá en consideración lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">- Propuesta de organización del servicio- Metodología para dotación del equipo de trabajo- Herramientas propuestas para el servicio- Infraestructura de comunicaciones- Sistema de información propuesto	<p>Máximo 30 puntos</p>



Bajo este epígrafe se aportará por las empresas la documentación que permita valorar la estructura propuesta de organización para el desarrollo del servicio, modelo de relación con la administración, propuesta de dimensionado del servicio en plataforma telefónica de acuerdo con la volumetría, las evaluaciones de calidad que la empresa realice, la periodicidad de las mismas, la metodología y los sistemas empleados, métodos de transmisión de los resultados a la Administración Regional, etc.

La valoración se efectuará aplicando un método comparativo de las ofertas presentadas. De esta manera se pretende detectar todos aquellos aspectos que, aunque no estuvieran incluidos en la enumeración (no exhaustiva) efectuada en el PPT, fueran susceptibles de valoración por completar el servicio a contratar, siempre que su aplicación resulte compatible y adecuada a las peculiaridades de la Administración Regional. **Aplicando para cada apartado hasta 6 puntos**



ANEXO XIII

CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La ejecución del contrato se sujetará a las siguientes condiciones:

-
-
-
-

El incumplimiento de estas condiciones tiene consideración de:

Causa de resolución del contrato de acuerdo con el artículo 118.2 y 223 f) TRLCSP.

Infracción grave de acuerdo con el artículo 118 y 60.2 e) TRLCSP.



ANEXO XIV

PENALIDADES

REGIMEN POTESTATIVO DE PENALIDADES

- Penalidades por incumplimiento de plazos (artículo 212.4 TRLCSP)
Penalidades:
- Cumplimiento defectuoso de la prestación objeto del contrato
Penalidades:
- Incumplimiento de los compromisos de adscripción de medios.
Penalidades:
- Incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución del contrato (artículo 118.1 TRLCSP)
Penalidades:
- Incumplimiento de características de la oferta vinculadas a los criterios de valoración (artículo 150.6 TRLCSP)
Penalidades:

La facturación podrá verse minorada por Incumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (Parámetros de calidad) establecidos en el apartado 5.1.1. del Pliego de Prescripciones Técnicas,

ANS Atención (Llamadas atendidas): En el caso de incumplimiento del ANS de atención, se impondrá una penalización igual al UNO por ciento (1%) sobre el importe facturado en el periodo de evaluación por cada PUNTO porcentual que no alcance el porcentaje indicado para dicho ANS establecido en el Pliego de Prescripciones Técnicas, salvo justificación aceptada por la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios.

Para el cálculo de la penalización se aplicará la siguiente fórmula:

$$0,01 \times (\text{NS requerido} - \text{NS real}) \times \text{Facturación mensual}$$

Siendo NS, Nivel de Servicio y habida cuenta de que los ANS están expresados en %.

ANS de servicio (Llamadas atendidas en Tiempo): En el caso de incumplimiento del ANS de atención, se impondrá una penalización igual al UNO por ciento (1%) sobre el importe facturado en el periodo de evaluación por cada PUNTO porcentual que no alcance el porcentaje indicado para dicho ANS establecido en el Pliego de Prescripciones Técnicas, salvo justificación aceptada por la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios.



Para el cálculo de la penalización se aplicará la siguiente fórmula:

$0,01 \times (\text{NS requerido} - \text{NS real}) \times \text{Facturación mensual}$

Siendo NS, Nivel de Servicio y habida cuenta de que los ANS están expresados en %.

La existencia de desviaciones graves en el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) en sucesivos periodos de facturación podrá provocar la resolución del contrato.

En cualquier caso, se establece que la penalización máxima por periodo de facturación no será superior al 10% del importe de los servicios prestados durante ese periodo y la penalización total no podrá ser superior al 10% del presupuesto del contrato.