



PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL ÍSERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN TELEFÓNICA (SIAT) DEL ORGANISMO AUTÓNOMO LOCAL ÍINSTITUTO MUNICIPAL DE ATENCIÓN SOCIAL (IMAS)Î DE SANTA CRUZ DE TENERIFE, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, TRAMITACIÓN URGENTE.

DISPOSICIONES GENERALES

1. OBJETO DEL CONTRATO

1.1.- El presente pliego tiene por objeto regular las condiciones que regirán la contratación del Servicio de Información y Atención Telefónica (SIAT) del Organismo Autónomo Local, «Instituto Municipal de Atención Social de Santa Cruz de Tenerife» (en adelante, IMAS), cuyo fin es proporcionar a los ciudadanos un canal telefónico de información sobre los servicios sociales municipales y de concertación de cita previa en las Unidades de Trabajo Social de Zona de este Organismo público, conforme a las características funcionales y técnicas recogidas en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

1.2.- El objeto del contrato consistirá en la prestación de los servicios dirigidos a conseguir un servicio de información y cita previa telefónica, y se conformará a través de las siguientes actuaciones:

- La reserva de cita, cancelación y reagendado de las mismas (incluida la comunicación al ciudadano).
- Recordatorio de citas vía email, actualización de agendas y derivación de casos urgentes a las Unidades de Trabajo Social de Zona (en adelante, UTS).
- Suministrar al ciudadano información básica de los Servicios Sociales municipales.
- Desviación de llamadas a servicios transversales.
- Emitir llamadas sobre asuntos cuya respuesta al ciudadano se encuentre necesariamente diferida.
- Trabajo post-llamada.
- Difusión de campañas de comunicación.
- Realizar encuestas sobre la calidad de prestación del Servicio de Información y Atención Telefónica (SIAT) de los Servicios Sociales Municipales.
- Servicio de recepción y envío de información a través de servicios electrónicos de mensajería (SMS, e-mail, etc).

El coste de las llamadas realizadas por los ciudadanos al número 900 111 333 será asumido por el IMAS, mientras que el adjudicatario deberá asumir el resto de costes relativos a las comunicaciones realizadas en el cumplimiento de las obligaciones del contrato, así como el coste de los medios necesarios para ello.

1.3.- Dicho objeto corresponde, conforme al Reglamento (Ce) nº 213/2008 de la Comisión, de 28 de Noviembre del 2007, por el que se modifica el Reglamento (CE) nº 2151/2003 de la Comisión de 16 de diciembre de 2003, que modificó igualmente el Reglamento nº 2195/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo, por el que se aprueba el Vocabulario común de contratos



públicos (CPV), el contrato objeto del presente expediente está clasificado con el siguiente código CPV: 795100000-2 ~~%~~ *Servicios de contestación de llamadas Telefónicas+*

1.4.- El presente servicio se realizará de acuerdo con lo establecido en los artículos 10 y 301 y siguientes 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 (TRLCSPP, en adelante), y de conformidad con las características funcionales y técnicas establecidas tanto en el presente pliego como en el pliego de prescripciones técnicas anexo al mismo.

2. ÓRGANO DE CONTRATACIÓN

2.1.- El órgano de contratación es el Consejo Rector del organismo autónomo Instituto Municipal de Atención Social de Santa Cruz de Tenerife (IMAS). El IMAS, creado mediante acuerdo plenario de 26 de mayo de 2009, tiene atribuidas, en régimen de descentralización funcional, las competencias del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife en materia de servicios sociales en los términos de la legislación de la Comunidad Autónoma de Canarias. Las contrataciones del IMAS, en los casos previstos legalmente y en aquellos en que así se decida voluntariamente, se difundirán en el perfil del contratante del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, accesible a través de su página web <http://www.santacruzdetenerife.es/>.

2.2.- El mencionado órgano tiene la facultad para adjudicar el correspondiente contrato y, en consecuencia, ostenta las prerrogativas de interpretarlo, resolver las dudas que ofrezca su cumplimiento, modificarlo por razones de interés público, acordar su resolución y determinar los efectos de ésta, con sujeción a la normativa aplicable. Los acuerdos que a este respecto dicte serán ejecutivos, sin perjuicio del derecho del contratista a su impugnación ante la Jurisdicción competente.

3. RÉGIMEN JURÍDICO Y JURISDICCIÓN

3.1.- La contratación a realizar se califica como contrato de servicios de carácter administrativo, de conformidad con lo establecido en los artículos 10 y 19 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 *TRLCSPP*), quedando sometida a dicha ley, así como al Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, aprobado por Real Decreto 1098/2001, en tanto continúe vigente, o a las normas reglamentarias que le sustituyan, y a las cláusulas contenidas en el presente pliego de cláusulas administrativas particulares. Tendrán carácter contractual el pliego de cláusulas administrativas particulares, el pliego de prescripciones técnicas y el documento en que se formalice el contrato. En caso de contradicción entre el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y el de Prescripciones Técnicas, prevalecerá lo estipulado en el presente pliego.

Asimismo, serán de aplicación las demás disposiciones estatales que regulan la contratación del sector público, y las dictadas por la Comunidad Autónoma de Canarias, en el marco de sus respectivas competencias.

3.2.- Las cuestiones litigiosas surgidas sobre la interpretación, modificación y resolución del contrato, y efectos de ésta, serán resueltas por el órgano de contratación, cuyos acuerdos



pondrán fin a la vía administrativa, y serán inmediatamente ejecutivos, pudiendo ser recurridos potestativamente en reposición ante el mismo órgano que los dictó, o ser impugnados mediante recurso contencioso-administrativo ante los Juzgados y Tribunales de lo contencioso-administrativo de Santa Cruz de Tenerife, conforme a lo dispuesto en la Ley.

4. CAPACIDAD PARA CONTRATAR

4.1.- Podrán contratar con la Administración las personas naturales o jurídicas, españolas o extranjeras, que teniendo plena capacidad de obrar, no se hallen comprendidas en alguna de las causas o prohibiciones para contratar previstas en el artículo 60 del TRLCSP, extremo que se podrá acreditar por cualquiera de los medios establecidos en el artículo 73 del TRLCSP.

Las empresas deberán ser personas físicas o jurídicas cuya finalidad o actividad tenga relación directa con el objeto del contrato, según resulte de sus respectivos estatutos o reglas fundacionales y disponga de una organización con elementos personales y materiales suficientes para la debida ejecución del contrato.

Las empresas no españolas de Estados miembros de la Unión Europea deberán acreditar su capacidad de obrar mediante certificación de inscripción en uno de los registros profesionales o comerciales que se indican en el anexo I del Reglamento General de la LCAP, aprobado por Real Decreto 1098/01, de 12 de octubre.

Las restantes empresas extranjeras deberán acreditar su capacidad de obrar mediante informe expedido por la Misión Diplomática Permanente u Oficina Consular de España del lugar del domicilio de la empresa, en la que se haga constar, previa acreditación por la empresa, que figuran inscritas en el Registro local profesional, comercial o análogo o, en su defecto, que actúan con habitualidad en el tráfico local en el ámbito de las actividades a las que se extiende el objeto del contrato, así como el informe de reciprocidad a que se refiere el artículo 55 TRLCSP.

4.2.- Además de los requisitos de capacidad reseñados, los licitadores deberán acreditar los requisitos de **solvencia económica o financiera**, a través de los medios de justificación que, al amparo de los artículos 62, 75.1 a) y c) del TRLCSP, se determinan a continuación:

- Declaración apropiada de entidades financieras o, en su caso, justificante de la existencia de un seguro de indemnización por riesgos profesionales.
- Declaración relativa a la cifra de negocios global de la empresa en el ámbito de actividades correspondientes al objeto del contrato en el curso de los tres últimos ejercicios, por importe mínimo igual al precio del contrato.

4.3.- La solvencia técnica o profesional de los empresarios deberá apreciarse teniendo en cuenta sus conocimientos técnicos, eficacia, experiencia y fiabilidad. Como requisitos mínimos de **solvencia técnica y/o profesional**, al amparo de los artículos 62, 78 a) y e) del TRLCSP y medios para su acreditación, se establecen los siguientes:



- Relación de los principales servicios o trabajos realizados al menos un año durante los últimos 3 años que incluya importe, fechas y el/la destinatario/a, público o privado de los mismos, de la que se desprenda la experiencia en trabajos similares. Los servicios o trabajos efectuados se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público; cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por éste o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario.
- Titulaciones académicas y profesionales de los empresarios y del personal de dirección de la empresa y, en particular, del personal destinado a la ejecución del contrato.
- Una declaración sobre la plantilla media anual de la empresa y la importancia de su personal directivo durante los tres últimos años, acompañada de la documentación justificativa

Los licitadores deberán presentar al menos, un certificado de buena ejecución de contratos de servicio de atención telefónica a favor de los mismos, de los trabajos realizados en los 3 últimos años, expedidos por Administraciones Públicas.

- Las empresas deberán acreditar que disponen del personal técnico necesario para el funcionamiento del servicio, siendo imprescindible contar a tal efecto con lo siguiente:

- El contratista deberá designar para la prestación del servicio un coordinador de agentes que, a su vez, realizará las funciones de interlocución con el IMAS. Dicho coordinador deberá contar con una experiencia de más de tres años en la ejecución de servicios de atención telefónica al ciudadano

A los efectos previstos en el párrafo anterior, los certificados de clasificación o documentos similares que hayan sido expedidos por 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 del TRLCSP.

Al margen de acreditar su solvencia técnica por los medios antes indicados, los licitadores deberán asumir el compromiso de adscribir a la ejecución del contrato los medios personales y materiales suficientes para llevarla a cabo adecuadamente, medios cuya relación detallada deberán incluir en el sobre número uno, tal y como se estipula en la cláusula catorce (14), y cuya disposición efectiva deberá acreditar documentalmente el licitador que resulte propuesto como adjudicatario, según se estipula en la cláusula dieciocho (18) del presente pliego. La efectiva adscripción de tales medios a la ejecución del contrato se considera obligación esencial a los efectos previstos en el artículo 223.f) del TRLCSP todo ello de conformidad con el artículo 64.2 del TRLCSP.

4.4.- No podrán concurrir a la licitación aquellas empresas que hubieren participado en la elaboración de las especificaciones técnicas a que se refiere el presente contrato, siempre que dicha participación pueda provocar restricciones a la libre concurrencia o suponer un trato privilegiado con respecto al resto de las empresas licitadoras.(Art. 56.1 TRLCSP).



4.5.- Los que contraten con la Administración, podrán hacerlo por sí, o mediante la representación de personas debidamente facultadas para ello. (Art. 21 Reglamento General).

Los licitadores deberán solicitar y obtener del Servicio Jurídico del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife o Técnico de Administración General en el que se delegue, o tenga encomendadas las funciones de fe pública, acto expreso y formal de bastanteo de la documentación que pretendan aportar a los efectos de acreditar su representación para licitar, con carácter previo a la presentación de la misma.

No obstante, y con carácter excepcional, los documentos acreditativos de la representación, podrán ser calificados, en el seno de la Mesa de Contratación, por el Letrado del Servicio Jurídico interviniente en la misma, consignándose expresamente en el acta la manifestación del Letrado respecto a si la documentación aportada es bastante para que el representante ejerza las facultades de licitar en relación con el expediente concreto.

5. CLASIFICACIÓN DE LOS LICITADORES

Para ser adjudicatario del presente contrato no es preciso estar en posesión de clasificación empresarial alguna, sin perjuicio de acreditar la correspondiente solvencia económica, financiera y técnica y/o profesional, por los medios establecidos en la cláusula 4.2 y 4.3 del presente pliego.

6. PRESUPUESTO DE LICITACIÓN

6.1.- El sistema de determinación del precio del contrato objeto del presente Pliego es mediante precio unitario basado en unidades de tiempo, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 87.2 y 302 del TRLCSP y en la Prescripción Octava del Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares que rige la contratación.

6.2.- El precio máximo unitario de licitación es de DIECISÉIS EUROS CON CINCUENTA CÉNTIMOS DE EURO (16,50 ") POR HORA DE SERVICIO, excluido el Impuesto General Indirecto Canario (en adelante, IGIC).

6.3.- El presupuesto máximo de licitación asciende a la cantidad de CIENTO CUARENTA Y CUATRO MIL SESENTA Y CUATRO EUROS CON OCHETA CÉNTIMOS (144.064,80 ") IGIC incluido. El presupuesto base es de CIENTO TREINTA Y CUATRO MIL SEISCIENTOS CUARENTA EUROS (134.640,00 ") y el del IGIC, es de nueve mil cuatrocientos veinticuatro euros con ochenta céntimos (9.424,80 "). El presupuesto máximo de licitación, IGIC incluido, se distribuye en las siguientes anualidades:

2014: 48.304,08 " .
2015: 71.749,92 " .
2016: 24.010,80 " .

6.4.- El valor estimado de la contratación, al que se incorpora las eventuales prórrogas, sin incluir el IGIC, asciende a doscientos sesenta y nueve mil doscientos ochenta euros (269.280,00 ").



6.5.- El gasto efectivo estará condicionado por las necesidades reales de la Administración, que, por tanto, no queda obligada a llevar a efecto una determinada cuantía de unidades, ni a gastar la totalidad del importe indicado.

6.6.- Además, por tratarse de un importe meramente indicativo, las necesidades reales podrán determinar un incremento del mismo.

7. EXISTENCIA DE CRÉDITO PRESUPUESTARIO

Existe el crédito presupuestario preciso para atender a las obligaciones económicas que se deriven de la contratación, con cargo a la aplicación presupuestaria 02500.23010.22799 en los presupuestos de ejercicios posteriores, para hacer frente a los gastos que del mismo se deriven, de conformidad con lo previsto en el artículo 110.2 del TRLCSP.

8. REVISIÓN DE PRECIOS

El precio de la presente contratación podrá revisarse de acuerdo con el subgrupo ~~de~~ servicios telefónicos+del índice de Precios de Consumo (I.P.C.) para la Comunidad Autónoma de Canarias, para el periodo correspondiente al año anterior sin que, no obstante, la revisión pueda superar el 85 % de variación experimentada por el índice adoptado.

La revisión de precios tendrá lugar, en su caso, cuando el contrato se haya ejecutado al menos en el 20 por 100 de su importe y haya transcurrido un año desde su adjudicación, fecha que se tomará como referencia a fin de determinar el momento a partir del cual procede la revisión de precios y sus efectos, teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 89.1 del TRLCSP.

El importe de las revisiones que procedan se hará efectivo de oficio mediante el abono o descuento correspondiente en los pagos parciales o, excepcionalmente, en la liquidación del contrato, cuando no hayan podido incluirse en dichos pagos parciales.

9. DURACIÓN DEL CONTRATO. PLAZO DE EJECUCIÓN

9.1.- El plazo de ejecución del presente contrato será de dos **(2) años**, computándose a partir de la formalización del mismo.

Si, se produce un retraso en el comienzo de la ejecución del contrato, se efectuará, cuando proceda, el reajuste de anualidades o bien en los supuestos previstos en el artículo 96 del RGLCAP, una vez iniciada la ejecución del contrato.

9.2.- De conformidad con lo establecido en el artículo 303.1 del TRLCSP, el plazo de vigencia del contrato podrá ser prorrogado de mutuo acuerdo, por período máximo de veinticuatro meses más. En el caso de que se prorrogue, se mantendrán inalterados los precios del servicio estipulados, sin perjuicio de las posibles revisiones que procedan, de conformidad con lo establecido en la Cláusula Octava del presente Pliego.



9.3.- De conformidad con lo establecido en el artículo 213.2 del TRLCSP, el plazo de ejecución podrá prorrogarse, con carácter excepcional, cuando el contratista no pudiese cumplirlo por causas que no le sean imputables, siempre que las justifique debidamente.

II

ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO

10. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN

10.1.- El contrato se adjudicará mediante procedimiento abierto, tramitación urgente en la forma prevista en el artículo 112.1 del TRLCSP, tomando como base los criterios que se detallan en la cláusula siguiente, por ser los adecuados para evaluar el interés de las ofertas que se presenten respecto a las características del servicio y actividades a realizar, los cuales se determinan en el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).

10.2.- A fin de permitir su valoración, se tomarán como base los criterios de adjudicación que se detallan en la cláusula siguiente, por ser los adecuados para evaluar las mejores condiciones en que se oferte la prestación del servicio.

11. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.

Los criterios de valoración que han de servir de base para la adjudicación del contrato, son los siguientes:

Criterios	Puntuación máxima
<p>OFERTA ECONÓMICA:</p> <p>La máxima puntuación corresponderá a la oferta económica de más baja licitación, conforme al precio unitario ofertado, de forma que se garantice la calidad en el servicio. El resto de las ofertas se determinarán en rangos de proporcionalidad, en función de la siguiente fórmula:</p> $P = \frac{P_m \times M_o}{O}$ <p>P: puntuación total Pm: puntuación máxima que se puede obtener Mo: mejor oferta O: Valor cuantitativo de la oferta que se valore (mayor porcentaje de baja ofertado por las empresas)</p>	<p>40 puntos</p>



<p>MEMORIA-CALIDAD TÉCNICA DEL PROYECTO: Los/as licitadores/as deberán presentar una memoria de 30 páginas como máximo, a una sola cara, que contenga, los siguientes aspectos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Propuesta Organizativa del Servicio, funcional y formación, inicial y continua del personal del servicio Propuesta Técnica, arquitectura lógica y física, seguridad Criterios e indicadores de control de calidad y evaluación del servicio Coherencia y contenido del Plan de Trabajo 	<p>30 puntos</p> <p>8</p> <p>8</p> <p>8</p> <p>6</p>
--	---

<p>MEJORAS, desglosadas de la siguiente forma:</p> <p>A. <u>En los Requerimientos Mínimos de Calidad del Servicio:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de llamadas que deben ser resueltas en menos de 2 min. 30 segundos: Tiempo máximo de espera para ser atendido: Porcentaje semanal de llamadas perdidas y no atendidas: 	<p>30 puntos</p> <p>10 puntos</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>Estándares</th> <th>Puntuación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>80 %</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>90 %</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>100 %</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>55 segundos</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>40 segundos</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>25 segundos</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Entre el 10 y 20 %</td> <td>0,5</td> </tr> <tr> <td>Inferior al 10 %</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table>	Estándares	Puntuación	80 %	1	90 %	2	100 %	3	55 segundos	1	40 segundos	2	25 segundos	3	Entre el 10 y 20 %	0,5	Inferior al 10 %	2
Estándares	Puntuación																		
80 %	1																		
90 %	2																		
100 %	3																		
55 segundos	1																		
40 segundos	2																		
25 segundos	3																		
Entre el 10 y 20 %	0,5																		
Inferior al 10 %	2																		



<p>- Porcentaje mensual de reclamaciones o quejas:</p>	<p>No superar el 4% No superar el 2%</p>		<p>1 2</p>	
B. <u>Dimensión del Servicio:</u>				
10 puntos				
<p>- Nº horas de atención semanales de ampliación del horario.</p>	0	2	12*N/H (*1)	6
<p>- Precio por persona . hora por servicio extraordinario en día laborable.</p>	0	Oferta Min.	4*R/Q (*2)	2
<p>- Precio por persona . hora por servicio extraordinario en día festivo</p>	0	Oferta Min.	4*R/Q (*3)	2
<p>[*1] Donde N es el número de horas ofertado por el licitador y M es el número máximo de horas predeterminado.</p> <p>[*2] Donde R es el menor precio hora de servicio extraordinario laborable ofertado por los licitadores y Q es el precio hora de servicio extraordinario laborable ofertado por el licitador.</p> <p>[*3] Donde R es el menor precio hora de servicio extraordinario festivo ofertado por los licitadores y Q es el precio hora de servicio extraordinario festivo ofertado por el licitador.</p>				
<u>C. Mejora de las condiciones de formación del personal del servicio</u>				
10 Puntos				
<p>Bajo este epígrafe la empresa deberá indicar, en su caso, sobre si cuenta en la plataforma tecnológica y la infraestructura en la que se pretenda prestar el servicio de una sala de formación con al menos tres puestos dotados de ordenadores de las mismas características mínimas señaladas en la Prescripción Sexta, apartado 3.3.1. del Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares,</p>				



12. PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE LAS PROPOSICIONES.

La valoración de las proposiciones se realizará de tal modo que obtenida la puntuación de todas las ofertas respecto a cada uno de los criterios, se sumará la puntuación total de cada una de ellas, resultando seleccionada la que obtenga mayor puntuación. En caso de producirse empate en la puntuación final, la adjudicación recaerá en la oferta que en su conjunto se considere más beneficiosa para las personas usuarias del servicio, teniendo en cuenta el orden de prelación de los criterios de adjudicación y la ponderación de su incidencia en la valoración de las ofertas empatadas.

13. PLAZO Y PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES. GARANTÍA PROVISIONAL.

13.1.- Las proposiciones y la documentación complementaria se presentarán, en la forma indicada en los apartados siguientes, en el lugar y plazo señalado en el anuncio de licitación, plazo que no podrá ser inferior a ocho días, de conformidad con lo previsto en los artículos 112.2 b) y 159.2 del TRLCSP por disponerse por el órgano de contratación la tramitación urgente.

13.2.- La presentación deberá realizarse mediante entregas en las oficinas que se indiquen en el anuncio de licitación, bien personalmente o bien mediante envío por mensajería entregado dentro del plazo señalado. También podrá realizarse mediante envío por correo, en cuyo caso el interesado deberá acreditar, con el resguardo correspondiente, la fecha de imposición del envío y comunicar en el mismo día al órgano de contratación, por fax, télex, telegrama, la remisión de la proposición.

Dicha comunicación podrá también realizarse por correo electrónico, si bien este medio sólo será válido si existe constancia de su transmisión y recepción, de sus fechas y del contenido íntegro de las comunicaciones y se identifica fidedignamente al remitente y al destinatario. Sin la concurrencia de ambos requisitos no será admitida la proposición en el caso que fuera recibida fuera del plazo fijado en el anuncio de licitación.

No obstante, transcurridos cinco días naturales desde la terminación del plazo, no será admitida ninguna proposición enviada por correo.

13.3.- Los interesados podrán examinar el pliego y documentación complementaria en las oficinas señaladas en el anuncio de licitación, así como en el Perfil del Contratante del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, entidad matriz del IMAS ([http:// w.w.w.santracruzdetenerife.es/](http://w.w.w.santracruzdetenerife.es/)).

13.4.- La presentación de las proposiciones presume la aceptación incondicional por el empresario de la totalidad del contenido del presente pliego, sin salvedad alguna y la declaración responsable de que reúne todas y cada unas de las condiciones exigidas para contratar con la Administración.

13.5.- De acuerdo con lo establecido en el artículo 103.1 del TRLCSP, se exime al licitador de la constitución de la garantía provisional.



14. CONTENIDO DE LAS PROPOSICIONES.

Las proposiciones constarán de **TRES (3) sobres cerrados**, identificados en su exterior con indicación de la licitación a la que se concurra y el nombre y apellidos o razón social de la empresa licitadora, números de teléfono y de fax, y dirección de correo electrónico, de disponer de ellos, así como con la firma del licitador o persona que le represente.

El contenido de cada sobre, que deberá estar relacionado en hoja independiente, deberá tener los requisitos que señalan a continuación:

14.1.- SOBRE NÚMERO 1: Deberá tener el siguiente título: **SOBRE Nº 1: DOCUMENTACIÓN GENERAL. para la licitación, mediante procedimiento abierto, tramitación urgente de la contratación del Servicio de Información y Atención Telefónica (SIAT) del Organismo Autónomo Local Instituto Municipal de Atención Social.** Su contenido será el siguiente:

14.1.1.- El documento o documentos que acrediten **la personalidad del empresario y la representación**, en su caso, del firmante de la proposición, en la forma siguiente:

14.1.1.1.- Documento Nacional de Identidad, cuando se trate de empresarios individuales. Si se trata de personas jurídicas deberán presentar escritura de constitución, y de modificación en su caso, inscrita en el Registro Mercantil, cuando este requisito fuera exigible conforme a la legislación mercantil que le sea aplicable. Si no lo fuere, deberán presentar el documento de constitución, estatutos o acto fundacional en el que consten las normas por las que se regula su actividad, inscritos, en su caso, en el correspondiente Registro oficial que fuera preceptivo.

Las *empresas no españolas* de Estados miembros de la Unión Europea o signatarios del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo, habrán de acreditar su capacidad de obrar mediante presentación de certificación o declaración jurada de estar inscritas en alguno de los registros que se indican en el Anexo I del Reglamento General de la LCSP.

Los restantes empresarios extranjeros deberán acreditar su capacidad de obrar mediante informe expedido por la representación diplomática española en el Estado correspondiente, en la que se haga constar que figuran inscritos en el Registro local, profesional, comercial o análogo o, en su defecto, que actúan con habitualidad en el tráfico local en el ámbito de las actividades que constituyen el objeto del contrato. Asimismo, deberán aportar informe de la respectiva misión diplomática permanente española relativo a que el Estado de su procedencia admite a su vez la participación de empresas españolas en la contratación con la Administración, en forma substancialmente análoga.

14.1.1.2.- Cuando el licitador actúe mediante representante, éste deberá aportar documento fehaciente acreditativo de la existencia de la representación y del ámbito de sus facultades para licitar, bastantado por el Servicio Jurídico del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife. La aportación de la mera diligencia de bastanteo del documento de apoderamiento podrá suplir la aportación de éste.



14.1.1.3.- Si varios empresarios acuden a la licitación constituyendo una *unión temporal*, cada uno de ellos deberá acreditar su personalidad y capacidad, indicando los nombres y circunstancias de los empresarios que la suscriban, la participación de cada uno de ellos, así como el compromiso de constituirse formalmente en unión temporal de empresas en caso de resultar adjudicatarios del contrato, y la designación de un representante o apoderado único de la unión con poderes bastantes para ejercitar los derechos y cumplir las obligaciones que del contrato se deriven hasta la extinción del mismo, sin perjuicio de la existencia de poderes mancomunados que puedan otorgar las empresas para cobros y pagos de cuantía significativa.

14.1.2.- Los licitadores deberán aportar **la documentación acreditativa de la solvencia económica, financiera y técnica y/o profesional de conformidad con lo señalado en la cláusula 4.2 y 4.3 del presente Pliego**. Las empresas que liciten en unión temporal, deberán acreditar los requisitos de solvencia económica, financiera y técnica a que se refiere la citada cláusula 4 apartados 2 y 3, acumulándose las características acreditadas por cada una de ellas a efectos de la determinación de la solvencia de la unión temporal.

14.1.3.- Testimonio judicial, certificación administrativa o **declaración responsable** del licitador otorgada ante una autoridad administrativa u organismo profesional cualificado, o mediante acta de manifestaciones ante notario público, de no estar incurso en las prohibiciones para contratar con la Administración conforme al artículo 60 del TRLCSP, comprendiendo expresamente la circunstancia de hallarse al corriente del cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes.

14.1.4.- Para las empresas extranjeras, 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 licitante.

14.1.5.- La presentación por el licitador del certificado de estar inscrito en el Registro de Contratistas de la Comunidad Autónoma de Canarias le eximirá de aportar la documentación que se detalla:

- Personalidad y representación a que se refiere la cláusula 14.1.1 de este Pliego, siempre y cuando la representación sea la misma que conste en el certificado aportado. No obstante, La mesa de contratación podrá requerir la aportación de dicha documentación si fuera necesaria para acreditar que el objeto social de la empresa es adecuado al objeto del contrato.

- Declaración responsable a que se refiere la cláusula 14.1.3, salvo en lo que se refiere a la circunstancia de hallarse al corriente del cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes, respecto de las que habrá que aportar, en todo caso, declaración responsable, formulada ante autoridad administrativa u organismo profesional cualificado, o mediante acta de manifestaciones ante notario público.



El certificado de contratistas de la Comunidad Autónoma de Canarias deberá ir acompañado en todo caso de una declaración responsable en la que el licitador manifieste que las circunstancias reflejadas en el mismo no han experimentado variación.

14.1.6.- Relación detallada de los medios personales que se comprometen a adscribir a la ejecución del contrato, de acuerdo con lo estipulado en la cláusula 4.3 del presente pliego y 3 del PPT

Toda la documentación a presentar por los licitadores habrá de ser documentación original o bien copias que tengan carácter de auténticas o compulsadas conforme a la legislación vigente en la materia. Asimismo, los licitadores presentarán su documentación en castellano.

14.2.- Sobre NÚMERO 2: Deberá tener el siguiente título: **SOBRE Nº 2: Proposición relativa a los criterios de adjudicación sometidos a Juicio de Valor, MEMORIA TÉCNICA, mediante procedimiento abierto, tramitación urgente de la contratación del Servicio de Información y Atención Telefónica (SIAT) del Organismo Autónomo Local Instituto Municipal de Atención Social.**

14.2.1.- Los licitadores incluirán en este sobre la documentación relacionada con los criterios de adjudicación, la Memoria Técnica, a que se refiere la cláusula 11 del presente pliego, conteniendo todos los elementos que la integran, incluidos los aspectos técnicos de la misma.

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

Para ser tenida en cuenta, dicha documentación deberá estar suscrita en su totalidad por el licitador, o ir acompañada de una relación de los documentos que la integran firmada por el licitador, en la que declare, bajo su responsabilidad, ser ciertos los datos aportados. La Administración se reserva la facultad de comprobar en cualquier momento su veracidad, bien antes de la adjudicación del contrato, o bien durante su vigencia, pudiendo realizar tal comprobación por sí misma, o mediante petición al licitador o adjudicatario de documentación o informes complementarios. La falsedad o inexactitud de tales datos provocará la desestimación de la oferta o, en su caso, la resolución del contrato, con pérdida de la garantía constituida, así como la exigencia de las responsabilidades e indemnizaciones que de tal hecho se deriven.

14.3.- Sobre NÚMERO 3: Deberá tener el siguiente título: **SOBRE Nº 3: PROPOSICIÓN ECONÓMICA Y OFERTA RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES mediante cifras o porcentajes para la licitación, mediante procedimiento abierto, tramitación urgente de la contratación del Servicio de Información y Atención Telefónica (SIAT) del Organismo Autónomo Local Instituto Municipal de Atención Social.**



14.3.1.- Los licitadores incluirán en este sobre la documentación relacionada con los criterios de adjudicación: Oferta Económica y Propuestas de Mejoras a que se refiere la cláusula 11 del presente Pliego, conteniendo todos los elementos que la integran, incluidos los aspectos técnicos de la misma.

14.3.2.- El contenido de la oferta económica será redactado según el modelo anexo al presente pliego, sin errores o tachaduras que dificulten conocer claramente lo que el órgano de contratación estime fundamental para considerar las ofertas, y que, de producirse, provocarán que la proposición sea rechazada. En la proposición económica, que no deberá superar el presupuesto de licitación establecido en la cláusula seis (6) del presente pliego, deberá indicarse, como partida independiente, el importe del Impuesto General Indirecto Canario (IGIC) que deba ser repercutido.

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

Para ser tenida en cuenta, dicha documentación deberá estar suscrita en su totalidad por el licitador, o ir acompañada de una relación de los documentos que la integran firmada por el licitador, en la que declare, bajo su responsabilidad, ser ciertos los datos aportados. La Administración se reserva la facultad de comprobar en cualquier momento su veracidad, bien antes de la adjudicación del contrato, o bien durante su vigencia, pudiendo realizar tal comprobación por sí misma, o mediante petición al licitador o adjudicatario de documentación o informes complementarios. La falsedad o inexactitud de tales datos provocará la desestimación de la oferta o, en su caso, la resolución del contrato, con pérdida de la garantía constituida, así como la exigencia de las responsabilidades e indemnizaciones que de tal hecho se deriven.

14.3.3.- Los Licitadores habrán de presentar sus proposiciones referidas a la totalidad de los servicios objeto del contrato. Cada licitador podrá presentar sólo una proposición en relación con el objeto del contrato, sin que puedan presentar variantes o alternativas.

14.3.4.- El empresario que haya licitado en unión temporal con otros empresarios no podrá, a su vez, presentar proposiciones individualmente, ni figurar, en más de una unión temporal participante en la licitación. El incumplimiento de esta prohibición dará lugar a la no admisión de todas las proposiciones por él suscritas.

15. MESA DE CONTRATACIÓN.

La Mesa de contratación estará integrada por:

- Un **Presidente**, que será Sr. Jefe de Servicio de Atención Social, pudiendo ser sustituido por funcionario que le sustituya.
- Los **vocales** siguientes:
 - Técnico del Servicio de Tecnología y Protección de Datos, o funcionario que le sustituya.



- La Jefa de Sección de Gestión Administrativa, o funcionario que le sustituya.
 - El Sr. Titular de la Asesoría Jurídica de la Corporación o funcionario que le sustituya.
 - El Sr. Interventor General de la Corporación o funcionario que le sustituya.
- Actuará como **Secretario**, un Técnico de Administración General del Servicio de Atención Social.

16. CALIFICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN GENERAL

Concluido el plazo de presentación de proposiciones, la Mesa de contratación procederá a la calificación de la documentación general contenida en los sobres número uno 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 que lo subsane. Ahora bien, si la documentación de un licitador contuviese defectos sustanciales o deficiencias materiales no subsanables, no será admitido a licitación.

Al margen de la subsanación a que se refiere el párrafo anterior, La Mesa de contratación, a efectos de completar la acreditación de la solvencia de los licitadores, podrá recabar de éstos las aclaraciones que se estimen oportunas sobre las certificaciones y documentos presentados, así como requerirlos para la presentación de otros documentos complementarios, requerimiento que deberá ser cumplimentado en el plazo máximo de tres días naturales y siempre antes de la admisión de las proposiciones.

17. APERTURA DE PROPOSICIONES Y PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN

17.1.- La Mesa de contratación, una vez calificada la documentación del sobre Nº 1 y realizadas las subsanaciones y, en su caso, aportadas las aclaraciones o documentos complementarios requeridos, o transcurrido el plazo que se hubiere conferido al efecto, realizará en acto público, a celebrar en el lugar y hora señalados en el anuncio de licitación, la apertura de los sobres número 2 de los licitadores admitidos, conteniendo la documentación de las proposiciones relativas a los criterios de adjudicación no evaluables mediante cifras o porcentajes, a que se refiere la cláusula 12 con arreglo al siguiente procedimiento:

17.1.1.- En primer lugar, el Presidente dará cuenta a los asistentes del número de proposiciones recibidas y del nombre de los licitadores, comunicando el resultado de la calificación de la documentación general presentada en los sobres nº 1, 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.

17.1.2.- A continuación, el Secretario de la Mesa procederá a la apertura de los sobres nº 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, informándoles, en caso de producirse éstas, de la posibilidad de presentar reclamaciones escritas ante el órgano de contratación, en el plazo máximo de dos días hábiles o bien interponer el recurso especial a que se refiere el artículo 40 del TRLCSP

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.

17.2.- Realizada por la Mesa de contratación la evaluación de los criterios a que se refiere la cláusula anterior, tras solicitar, en su caso, los informes técnicos que estime oportunos, se notificará por escrito a todos los interesados la fecha y lugar en que se llevará a cabo la apertura del sobre N^o 3 conteniendo la oferta económica y la documentación relativa a los criterios de adjudicación evaluables en cifras y porcentajes. La convocatoria deberá realizarse con una antelación mínima de tres días, debiendo publicarse, asimismo, con la misma antelación, en el tablón de anuncios y en el perfil del contratante del órgano de contratación.

17.2.1.- 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 n^o 2, invitando a los asistentes a que formulen las observaciones que estimen oportunas, que serán reflejadas en el acta.

17.2.2.- A continuación, el Secretario de la Mesa procederá a la apertura de los sobres n^o 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 mediante cifras o porcentajes.

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, informándoles, en caso de producirse éstas, de la posibilidad de presentar reclamaciones escritas ante el órgano de contratación, en el plazo máximo de dos días hábiles o bien interponer el recurso especial a que se refiere el artículo 40 del TRLCSP.

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.

17.3.- 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 la cláusula 12 del 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. Dicha propuesta no crea derecho alguno mientras el órgano de contratación no dicte la resolución de adjudicación.

18. ADJUDICACIÓN.

18.1.- A la vista de la propuesta de la Mesa de Contratación, el órgano de contratación requerirá al licitador propuesto como adjudicatario para que, dentro del plazo de cinco días



hábiles desde el siguiente a aquel en que haya recibido el requerimiento, presente la documentación justificativa de haber constituido la garantía definitiva a que se refiere la cláusula diecinueve (19), y de hallarse al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y con la Seguridad Social. En el mismo plazo, deberá aportar la documentación acreditativa de disponer efectivamente de los medios que se hubiese comprometido a dedicar o adscribir a la ejecución del contrato a que se refieren las cláusulas 4 apartados 2 y 3.

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

18.2.- El órgano de contratación deberá adjudicar el contrato dentro de los tres días hábiles siguientes a la recepción de la documentación. La adjudicación deberá acomodarse a la propuesta de la Mesa de contratación, salvo que expresamente se justifiquen los motivos para apartarse de tal propuesta, o que ésta se haya efectuado con infracción del ordenamiento jurídico, en cuyo caso la convocatoria quedará sin efecto.

18.3.- La adjudicación deberá dictarse en todo caso, siempre que alguna de las proposiciones presentadas reúna los requisitos exigidos en el pliego de cláusulas, no pudiendo en tal caso declararse desierta la licitación. No obstante, en los términos previstos en el artículo 155 del TRLCSP, la Administración, antes de dictar la adjudicación, podrá renunciar a celebrar el contrato por razones de interés público, o desistir del procedimiento tramitado, cuando éste adolezca de defectos no subsanables, debiendo de indemnizar a los licitadores, en ambos casos, de los gastos que su participación en la licitación les hubiese efectivamente ocasionado.

18.4.- La adjudicación deberá notificarse a los licitadores, y, simultáneamente, publicarse en el perfil del contratante.

18.5.- La propuesta de adjudicación y subsiguiente resolución de adjudicación del contrato deberán realizarse en todo caso en el plazo máximo de 1 (mes) a contar desde la apertura de las proposiciones. Transcurrido el indicado plazo sin haberse dictado acuerdo sobre la adjudicación, los licitadores podrán retirar sus ofertas y las garantías constituidas.

19. CONSTITUCIÓN GARANTÍA DEFINITIVA

19.1.- El licitador propuesto como adjudicatario deberá acreditar, en el plazo establecido en la cláusula dieciocho (18), la constitución de la garantía definitiva por importe del 5 por 100 del importe de adjudicación del contrato, excluido el IGIC.

No será precisa la constitución de la garantía reseñada en los párrafos anteriores cuando el adjudicatario hubiere constituido en el mismo plazo, o con anterioridad al mismo, garantía global por importe suficiente ante la Administración contratante, en los términos previstos en el *artículo 98 del TRLCSP*, y dicha garantía se encontrara vigente y efectiva.



19.2.- La garantía podrá constituirse en metálico, mediante aval, en valores públicos o en valores privados, por contrato de seguro de caución, o por retención de parte del precio, en la forma y condiciones establecidas en los artículos 55 y siguientes del Reglamento General de la LCAP, debiendo depositarse su importe, o la documentación acreditativa correspondiente, en la Tesorería Delegada del IMAS. Los avales y los certificados de seguro de caución deberán estar bastanteados por la Asesoría Jurídica o por el Servicio de Atención Social.

19.3.- Cuando, a consecuencia de la modificación del contrato, experimente variación su precio, se reajustará la garantía en el plazo de ocho días, contados desde la fecha en que se notifique al adjudicatario la resolución de modificación del contrato, de acuerdo con lo dispuesto en el *artículo 99 del TRLCSP*. A estos efectos no se considerarán las variaciones de precio que se produzcan como consecuencia de una revisión del mismo.

20. DOCUMENTACIÓN ACREDITATIVA DE ESTAR AL CORRIENTE EN OBLIGACIONES TRIBUTARIAS Y CON LA SEGURIDAD SOCIAL.

20.1.- El licitador propuesto como adjudicatario deberá acreditar, en el plazo establecido en la cláusula dieciocho (18), que se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y con la Seguridad Social.

20.1.1.- La acreditación de estar al corriente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias se realizará presentando la siguiente documentación, de acuerdo con los artículos 13 y 15 del Reglamento General de la LCAP:

- 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 de la Administración del Estado, por lo que respecta a las obligaciones tributarias con este último.
- Certificación administrativa expedida por el órgano competente de la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias, por lo que respecta a las obligaciones tributarias con la misma.

El licitador que no esté obligado a presentar todas o alguna de las declaraciones o documentos correspondientes a las obligaciones tributarias que se relacionan en el artículo 13 del



Reglamento General de la LCAP, habrá de acreditar tal circunstancia mediante declaración responsable.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 19.1.e) del Decreto 48/2009, por el que se establecen en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias medidas ante la crisis económica y de simplificación administrativa, el licitador podrá, a su elección, sustituir la aportación del certificado correspondiente a las obligaciones tributarias con la Comunidad Autónoma por un documento en el que autorice expresamente al Órgano de contratación para obtener del órgano certificante dicho certificado.

20.1.2.- La acreditación de estar al corriente en el cumplimiento de las obligaciones con la Seguridad Social se realizará mediante certificación expedida por la autoridad administrativa competente. En el supuesto que haya de tenerse en cuenta alguna exención, se habrá de acreditar tal circunstancia mediante declaración responsable.

20.2.- Las certificaciones a que se refieren las cláusulas anteriores deberán ser expedidas de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 15 del Reglamento General de la LCAP y, en su caso, podrán ser remitidas al órgano de contratación por vía electrónica, de acuerdo con la normativa vigente aplicable al respecto. No obstante lo anterior, el licitador propuesto como adjudicatario no estará obligado a aportar dichas certificaciones si en la declaración responsable a que se refiere la cláusula 16.1.3 ha autorizado expresamente a la Administración contratante para obtener de la Administración certificante la información que acredite que cumple las circunstancias indicadas.

20.3.- Los extranjeros, sean personas físicas o jurídicas, pertenecientes o no a Estados miembros de la Unión Europea que no tengan domicilio fiscal en España, deberán presentar certificación expedida por autoridad competente en el país de procedencia, acreditativa de hallarse al corriente en el cumplimiento de las correspondientes obligaciones tributarias. Así mismo, habrán de presentar certificación, también expedida por autoridad competente, en la que se acredite que se hallan al corriente en el cumplimiento de las obligaciones sociales que se exijan en el país de su nacionalidad. Toda la documentación relacionada en este apartado habrá de referirse a los doce últimos meses.

III

FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

21. FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

21.1.- Una vez transcurridos quince días hábiles desde la notificación de la adjudicación sin que se haya interpuesto recurso especial en materia de contratación a que se refiere el artículo 40 del TRLCSP, el órgano de contratación requerirá al adjudicatario para suscribir, dentro del plazo de cinco días hábiles desde el siguiente a la recepción del requerimiento, el documento administrativo de formalización del contrato, al que se unirá, formando parte del contrato, un ejemplar de Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y un ejemplar del pliego de cláusulas administrativas particulares y de las prescripciones técnicas, debidamente compulsados.



Cuando el adjudicatario sea una unión temporal de empresarios, dentro del mismo plazo y con anterioridad a la firma del contrato, deberá aportar escritura pública de constitución como tal (Art. 59 TR LCSP)

21.2.- El documento en que se formalice el contrato, con el que éste se perfecciona, será en todo caso administrativo, siendo título válido para acceder a cualquier registro público. No obstante, el contrato se formalizará en escritura pública cuando así lo solicite el contratista, siendo a su costa los gastos derivados de su otorgamiento.

21.3.- No podrá iniciarse la ejecución del contrato sin su previa formalización. Si ésta no se llevara a cabo dentro del plazo indicado por causa imputable al adjudicatario, la Administración podrá acordar la incautación de la garantía constituida. 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.

IV

EJECUCIÓN DEL CONTRATO

22. RESPONSABLE SUPERVISOR DE LOS TRABAJOS OBJETO DEL CONTRATO

El órgano de contratación podrá designar una persona física o jurídica, vinculada al ente contratante o ajena a él, como responsable del trabajo, quien supervisará la ejecución del mismo, comprobando que su realización se ajusta a lo establecido en el contrato, y cursará al contratista las órdenes e instrucciones del órgano de contratación.

23. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

23.1.- El contrato se ejecutará con estricta sujeción a las estipulaciones contenidas en el presente pliego de cláusulas administrativas particulares, observando fielmente lo establecido en el pliego de prescripciones técnicas, así como las instrucciones que, en su caso, le diere el responsable del contrato designado por el órgano de contratación.

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

Será obligación del contratista indemnizar todos los daños y perjuicios que se causen, por sí o por personal o medios dependientes del mismo, a terceros como consecuencia de las operaciones que requiera la ejecución del contrato. Cuando tales daños y perjuicios hayan sido ocasionados como consecuencia inmediata y directa de una orden de la Administración será responsable la misma dentro de los límites señalados en las leyes.

El contratista será responsable igualmente de los daños y perjuicios que se originen durante la ejecución del contrato, tanto para la Administración como para terceros, por defectos o insuficiencias técnicas de su trabajo, o por los errores materiales, omisiones e infracciones de preceptos legales o reglamentarios en los que el trabajo haya incurrido, de acuerdo con lo establecido en el artículo 305.2) del TRLCSP. Si el contrato se ejecutara de forma compartida con



más de un profesional, todos responderán solidariamente de las responsabilidades a que se refiere esta cláusula.

23.3.- El contratista deberá cumplir, bajo su exclusiva responsabilidad, las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social y de seguridad e higiene en el trabajo, debiendo tener a su cargo el personal necesario para la realización del objeto del contrato, respecto del que ostentará, a todos los efectos, la condición de empresario.

En particular, el contratista deberá remitir durante los quince primeros días de los meses de enero, marzo, mayo, julio, septiembre y noviembre de cada año de vigencia del contrato, certificación de estar al corriente en las obligaciones con la Seguridad Social. En el caso de que de dicha certificación resultara una deuda con la Seguridad Social, el empresario tendrá un plazo máximo de treinta días naturales para ponerse al corriente, transcurrido el cual, si la deuda persistiese, la Administración podrá instar la resolución del contrato, al amparo de lo dispuesto en el artículo 223.h) del TRLCSP.

23.4.- El contratista deberá guardar sigilo respecto a los datos o antecedentes que, no siendo públicos o notorios, estén relacionados con el objeto del contrato y hayan llegado a su conocimiento con ocasión del mismo.

23.5.- La Administración adquirirá la propiedad intelectual del trabajo objeto del contrato desde su inicio, siendo responsabilidad del contratista los perjuicios que se puedan derivar contra tal derecho de propiedad por actuaciones a él imputables.

24. GASTOS E IMPUESTOS POR CUENTA DEL CONTRATISTA

24.1.- Son de cuenta del contratista todos los gastos derivados de la publicación de la licitación en Boletines Oficiales y en un periódico de cada provincia por una sola vez, así como los de formalización del contrato, si éste se elevare a escritura pública.

Los citados gastos de publicación se descontarán en el primer pago efectuado a favor del contratista, salvo que el mismo acredite el ingreso del coste de aquellos en la Tesorería General del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife o la Tesorería Delegada del IMAS.

24.2.- Tanto en las proposiciones presentadas por los licitadores, como en los presupuestos de adjudicación se entienden comprendidos todas las tasas e impuestos, directos e indirectos, y arbitrios municipales que graven la ejecución del contrato, que correrán por cuenta del contratista, salvo el Impuesto General Indirecto Canario (IGIC) que deba ser soportado por la Administración, que se indicará como partida independiente.

Se consideran también incluidos en la proposición del adjudicatario y en el precio del contrato todos los gastos que resultaren necesarios para la ejecución del contrato, incluidos los posibles desplazamientos.



25. ABONOS AL CONTRATISTA

25.1.- El pago del precio del contrato se realizará en la forma que a continuación se detalla, de acuerdo con los plazos previstos en del presente pliego, y previo informe favorable o conformidad del funcionario que reciba o supervise el trabajo, o en su caso, del designado por el órgano de contratación como responsable del mismo.

25.2.- El pago se tramitará a mensualidad vencida previa expedición y presentación de factura por la parte del contratista, expedido de acuerdo con la normativa vigente, debidamente conformada por el personal técnico del IMAS que reciba el trabajo o, en su caso, por el designado como responsable del contrato.

La Administración deberá abonar el precio dentro de los treinta días siguientes a la fecha de aprobación de los documentos que acrediten la conformidad con lo dispuesto en el contrato de los servicios prestados, sin perjuicio de lo establecido en el [artículo 222.4](#) del TRLCSP, y si se demorase, deberá abonar al contratista, a partir del cumplimiento de dicho plazo de treinta días los intereses de demora y la indemnización por los costes de cobro en los términos previstos en la [Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales](#). Para que haya lugar al inicio del cómputo de plazo para el devengo de intereses, el contratista deberá de haber cumplido la obligación de presentar la factura ante el registro administrativo correspondiente, en tiempo y forma, en el plazo de treinta días desde la fecha de prestación del servicio.

En caso de demora por la Administración en el pago del precio, ésta deberá abonar al contratista, a partir del cumplimiento de dicho plazo, los intereses de demora y la indemnización por los costes de cobro en los términos previstos en la citada Ley 3/2004.

Si la demora en el pago fuese superior a cuatro meses, contados a partir del vencimiento del plazo a que se refiere el párrafo anterior, el contratista podrá proceder, en su caso, a la suspensión del cumplimiento del contrato, debiendo comunicar a la Administración con un mes de antelación, tal circunstancia, a efectos del reconocimiento de los derechos que puedan derivarse de dicha suspensión, en los términos establecidos en el TRLCSP.

Si la demora de la Administración fuese superior a ocho meses, contados a partir del vencimiento del plazo a que se refiere el párrafo primero de la presente cláusula, el contratista tendrá derecho, asimismo, a resolver el contrato y al resarcimiento de los perjuicios que como consecuencia de ello se le originen.

25.3.- El contratista podrá ceder a un tercero, por cualquiera de los medios legalmente establecidos, su derecho a cobrar el precio del contrato, pero para que dicha cesión surta efectos, y la Administración expida el mandamiento de pago a favor del cesionario, es preciso que se le notifique fehacientemente a ésta última el acuerdo de cesión.

26. CUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS

26.1.- El contratista queda obligado al cumplimiento del plazo de ejecución del contrato en los términos previstos en la cláusula nueve (9) del presente pliego.



26.2.- Si llegado el final del trabajo, el contratista hubiere incurrido en demora, por causa imputable al mismo, la Administración podrá optar indistintamente, por la resolución del contrato, con pérdida de la garantía constituida o por la imposición de las penalidades diarias en la proporción de 0,20 euros por cada 1.000 euros del precio del contrato.

Cada vez que las penalidades por demora alcancen un múltiplo del 5 por 100 del precio del contrato, el órgano de contratación estará facultado para proceder a la resolución del mismo o acordar la continuidad de su ejecución con imposición de nuevas penalidades. Esta misma facultad tendrá la Administración respecto al incumplimiento por parte del contratista de los plazos parciales o cuando la demora en el cumplimiento de aquéllos haga presumir razonablemente la imposibilidad del cumplimiento del plazo total.

26.3.- La imposición de penalidad no excluye la indemnización a que pueda tener derecho la Administración por los daños y perjuicios ocasionados por el retraso imputable al contratista.

26.4.- La constitución en mora del contratista no requerirá intimación previa por parte de la Administración.

26.5.- Si se produjera retraso en el cumplimiento de los plazos por causas no imputables al contratista, la Administración podrá a petición de éste o de oficio, conceder la prórroga por un tiempo igual al tiempo perdido, salvo que el contratista solicite otro menor, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 213.2 del TRLCSP.

27. CUMPLIMIENTO DEFECTUOSO O INCUMPLIMIENTO PARCIAL DE LA EJECUCIÓN DEL OBJETO DEL CONTRATO. PENALIDADES

27.1.- En el caso de que el contratista realizara defectuosamente el objeto del contrato, el órgano de contratación podrá optar por resolver el contrato con incautación de la garantía constituida, o bien imponer una penalización económica proporcional a la gravedad del incumplimiento, en una cuantía que podrá alcanzar el 10 por 100 del presupuesto del contrato.

27.2.- Cuando el contratista, por causas imputables al mismo, hubiere incumplido parcialmente la ejecución de las prestaciones definidas en el contrato, el órgano de contratación podrá optar, indistintamente, por su resolución o por la imposición con carácter general de las penalidades diarias en la proporción de 0,20 euros por cada 1.000 euros del precio del contrato.

V SUBCONTRATACIÓN

28. SUBCONTRATACIÓN

En la presente contratación no será posible la subcontratación de la ejecución parcial de prestaciones objeto del contrato principal.



VI MODIFICACIÓN DE CONTRATO

29. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

El contrato se podrá modificar por razones de interés público y para atender a causas imprevistas debidamente justificadas, se actuará de acuerdo con lo establecido en los artículos 210 y 219 y 306 del TRLCAP. En tales casos se estará a lo dispuesto en los artículos 156 y 219 del TRLCAP.

30. SUSPENSIÓN DEL TRABAJO OBJETO DEL CONTRATO

Si la Administración acordare la suspensión del contrato o aquélla tuviere lugar por la aplicación de lo dispuesto en el artículo 216.5 del TRLCSP, se levantará un acta en la que se consignarán las circunstancias que la han motivado y la situación de hecho en la ejecución de aquél.

Acordada la suspensión, la Administración abonará al contratista, en su caso, los daños y perjuicios efectivamente sufridos por éste, los cuales se cifrarán con arreglo a lo dispuesto en los apartados 2 y 3 del artículo 309 del TRLCSP.

VII FINALIZACIÓN DEL CONTRATO

31. CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

31.1.- El contrato se entenderá cumplido por el contratista cuando éste haya realizado la totalidad de su objeto, de conformidad con lo establecido en este pliego y en el de prescripciones técnicas y a satisfacción de la Administración.

31.2.- Si los servicios no se hallan en condiciones de ser recibidos, se dejará constancia expresa de tal circunstancia y se darán las instrucciones precisas al contratista para que subsane los defectos observados, o proceda a una nueva ejecución de conformidad con lo pactado. Si pese a ello, los trabajos efectuados no se adecuan a la prestación contratada, como consecuencia de vicios o defectos imputables al contratista, la Administración podrá rechazarla, quedando exenta de la obligación de pago, y teniendo derecho, en su caso, a la recuperación del precio satisfecho hasta entonces.

32. RESOLUCIÓN Y EXTINCIÓN DEL CONTRATO.



32.1.- Además de en los supuestos de cumplimiento, el contrato se extinguirá por su resolución, acordada por la concurrencia de alguna de las causas previstas en los artículos 223 y 308 del TRLCSP dando lugar a los efectos previstos en los artículos 224 y 309 del TRLCSP.

Producirá igualmente la resolución del contrato, el incumplimiento por el contratista de la obligación de guardar sigilo, respecto a los datos o antecedentes que, no siendo públicos o notorios, estén relacionados con el objeto del contrato y hayan llegado a su conocimiento con ocasión del mismo.

Asimismo, serán causa de resolución del contrato, dando lugar a los efectos antes indicados, las causas previstas en el artículo 6 del Decreto 87/1999, de 6 de mayo, por el que se regula la subcontratación en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias.

32.2.- A la extinción de los contratos de servicios, no podrá producirse en ningún caso la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del contrato como personal de la Administración contratante. (Art. 301.4 TRLCSP)

33.- PLAZO DE GARANTÍA.

De acuerdo con el artículo 222.3 del TRLCSP, y dado que la correcta ejecución de los servicios que constituyen el objeto del contrato es constatable en el mismo momento de su ejecución, no se establece plazo de garantía.

34. DEVOLUCIÓN O CANCELACIÓN DE LA GARANTÍA DEFINITIVA

Concluida la vigencia del contrato, y cumplidas por el contratista las obligaciones derivadas del contrato, si no resultaren responsabilidades que hayan de ejercitarse sobre la garantía definitiva, se dictará acuerdo de devolución o cancelación de ésta.

35. CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD

En relación con la ejecución del contrato administrativo, la Empresa adjudicataria, a través del empresario individual o tercero autorizado, se compromete y obliga a que los datos de carácter personal, pertenecientes a los ficheros, propiedad del IMAS o del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, a los efectos de que accede en virtud del contrato que se formalice o de autorización expresa, serán tratados de acuerdo con lo establecido en el artículo 12 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal.

La empresa, el empresario individual o tercero autorizado, se compromete y obliga a tratar los datos de carácter personal a los que acceda en virtud de la autorización identificada con carácter exclusivo para la realización de las actividades propias del contrato que se formalice, conforme a las instrucciones que reciba del IMAS o del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, sin que pueda utilizarlos o aplicarlos con un fin distinto al que sea objeto de la citada relación contractual, ni comunicarlos, transmitirlos, ni cederlos, ni siquiera para su conservación, a otras personas físicas o jurídicas.



El encargado del tratamiento no podrá subcontratar con un tercero la realización de ningún tratamiento que le hubiere encomendado el responsable del tratamiento, salvo que hubiera obtenido de éste autorización para ello. No obstante cabrá la subcontratación sin autorización en los casos previstos en el artículo 21.2 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre que aprueba el Reglamento de Desarrollo de la LOPD.

La Empresa adjudicataria, el empresario individual, o tercero autorizado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 9 de la LOPD y en el RLOPD, deberá implementar y adoptar las medidas de seguridad de índole técnica y organizativa adecuadas y necesarias, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural, que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal a los que acceda en virtud de su relación contractual y de la autorización expresa recibida a efectos de evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado. A los efectos de su relación contractual y del alcance de la presente autorización, de acuerdo con las características de los datos de carácter personal a los que accederá, las medidas de seguridad que deberá adoptar serán las correspondientes al nivel básico de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 12 de la LOPD y artículo 81 del RLOPD.

Una vez cumplidas sus obligaciones contractuales y finalizadas las actuaciones y consultas de datos facilitados, necesarias para la realización de aquellas, la Empresa adjudicataria o el tercero autorizado deberá proceder a la destrucción o en su caso, según las instrucciones que reciba del IMAS o del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, devolución de los datos de carácter personal y de los soportes o documentos en que conste algún dato que provenga de los ficheros de datos propiedad del Excmo. Ayuntamiento, sin conservar copia alguna del mismo y sin que ninguna persona, física o jurídica, entre en conocimiento de los datos.

En el caso de que la Empresa o tercero autorizado destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las condiciones de acceso por cuenta de terceros establecida en los apartados procedentes, será considerada responsable del tratamiento respondiendo de las infracciones en que hubiere incurrido, eximiendo expresamente al IMAS o al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife acerca de cualquier responsabilidad relacionada con el objeto de la relación jurídica que vincula a ambas Entidades y con la autorización expresa recibida.

De conformidad con lo establecido en el artículo 10 de la LOPD, la Empresa adjudicataria o tercero autorizado, se compromete y obliga a guardar secreto y confidencialidad de todos los datos de carácter personal que conozca y a los que tenga acceso en virtud de su relación contractual y de la autorización expresa de acceso recibida, así como a custodiar e impedir el acceso a los datos de carácter personal a cualquier persona ajena a la Empresa o tercero autorizado, extendiéndose tales obligaciones a cualquier fase del tratamiento que de estos datos pudiera realizarse subsistiendo aún después de finalizado el mismo.



ANEXO I

MODELO DE PROPOSICION ECONOMICA

D/Dña. _____, con domicilio en _____, calle _____, código postal _____, con D.N.I. número _____, en plena posesión de su capacidad jurídica y de obrar, actuando en nombre propio o como (señalar las facultades de representación: administrador único, apoderado,..) en representación de la empresa con C.I.F. _____ y domicilio en _____, calle _____ C.P. _____, teléfono _____, fax _____ y e-mail, si procede, para realizar las comunicaciones y notificaciones del proceso de licitación,

DECLARA BAJO SU RESPONSABILIDAD

1º. Que ha quedado enterado del anuncio de licitación para la adjudicación del contrato del Servicio de Información y Atención Telefónica (SIAT) del Organismo Autónomo Local Instituto Municipal de Atención Social (IMAS)+de Santa Cruz de Tenerife.

2º Que conoce el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, el Pliego de Prescripciones Técnicas y demás documentación que ha de regir el presente contrato, que expresamente asume y acata en su totalidad.

3º Que la empresa a la que representa, cumple con todos los requisitos y obligaciones exigidos por la normativa vigente para contratar con el Instituto Municipal de Atención Social del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.

4º Que se compromete a la realización del citado contrato por un precio unitario por servicio de:

OFERTA ECONOMICA		
Importe Sin IGIC	IGIC %	Importe Con IGIC

El precio sin IGIC asciende a _____ (Expresar en letras mayúsculas),

El importe de IGIC asciende a _____ (Expresar en letras mayúsculas),

En _____, a _____ de _____ de 2014.

SELLO DE LA EMPRESA

ANEXO II

MODELO MEJORA DE LOS REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DE CALIDAD DEL SERVICIO

Don _____, con domicilio en _____, Teléfono _____, con D.N.I./N.I.F. nº _____, en plena posesión de su capacidad de obrar, en nombre propio (o en representación de _____), enterado del Pliego



de Cláusulas Administrativas Particulares y del Pliego de Prescripciones Técnicas que ha de regir la contratación, por procedimiento abierto, mediante tramitación de urgencia, del **Servicio de Información y Atención Telefónica (SIAT) del Instituto Municipal de Atención Social de Santa Cruz de Tenerife (IMAS)**; declara expresamente aceptar el contenido íntegro de los mismos, comprometiéndose a cumplir con los estándares de los indicadores de calidad marcados en el presente cuadro que mejoran los correlativos indicados en el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares:

- Notas: 1) La empresa licitadora sólo podrá señalar un estándar por indicador.
2) Marcar con una %+el estándar del indicador a seleccionar.

Mejora de los requerimientos mínimos de calidad del servicio:		
Descripción del indicador	Estándares	Oferta
1.- Porcentaje de llamadas que deben ser resueltas en menos de 2 min. 30 segundos:	80%	<input type="checkbox"/>
	90%	<input type="checkbox"/>
	100%	<input type="checkbox"/>
2.- Tiempo máximo de espera para ser atendido:	55 segundos	<input type="checkbox"/>
	40 segundos	<input type="checkbox"/>
	25 segundos	<input type="checkbox"/>
3.- Porcentaje semanal de llamadas perdidas y no atendidas:	Entre el 10 y el 20%	<input type="checkbox"/>
	Inferior al 10%	<input type="checkbox"/>
4.- Porcentaje mensual de reclamaciones o quejas:	No superar el 4%	<input type="checkbox"/>
	No superar el 2%	<input type="checkbox"/>

Y para que así conste, suscribo la presente oferta económica en (lugar), a . (fecha)

Firma y sello de la empresa.



ANEXO III

MODELO DIMENSIÓN DEL SERVICIO

Don, con domicilio en, Teléfono, con D.N.I./N.I.F. nº, en plena posesión de su capacidad de obrar, en nombre propio (o en representación de), enterado del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y del Pliego de Prescripciones Técnicas que ha de regir la contratación, por procedimiento abierto, mediante tramitación de urgencia, del **Servicio de Información y Atención Telefónica (SIAT) del Instituto Municipal de Atención Social de Santa Cruz de Tenerife (IMAS)**; declara expresamente aceptar el contenido íntegro de los mismos, comprometiéndose a ampliar el número de horas de atención semanales sin conste para la Administración, así como a fijar el precio por persona y hora correspondiente a servicios extraordinarios, tanto en días laborables como festivos, con arreglo a la oferta señalada en el siguiente cuadro:

Dimensión del servicio:			
Descripción	Mínimo	Máximo	Oferta de la Empresa
Nº horas de atención semanales de ampliación del horario	0	2	
Precio por persona . hora por servicio extraordinario en día laborable	0	Oferta Min	
Precio por persona . hora por servicio extraordinario en día festivo	0	Oferta Min	

Y para que así conste, suscribo la presente oferta relativa al dimensionamiento del servicio, en ò ò (lugar), a ò ò . (fecha)

Firma y sello de la empresa.



ANEXO IV

MODELO MEJORA DE LAS CONDICIONES DE FORMACIÓN DEL PERSONAL DEL SERVICIO

Bajo este epígrafe la empresa deberá indicar, en su caso, sobre si cuenta.

Don, con domicilio en, Teléfono, con D.N.I./N.I.F. nº, en plena posesión de su capacidad de obrar, en nombre propio (o en representación de), enterado del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y del Pliego de Prescripciones Técnicas que ha de regir la contratación, por procedimiento abierto, mediante tramitación de urgencia, del **Servicio de Información y Atención Telefónica (SIAT) del Instituto Municipal de Atención Social de Santa Cruz de Tenerife (IMAS)**; declara expresamente aceptar el contenido íntegro de los mismos así como que cuenta en la plataforma tecnológica y la infraestructura en la que se pretenda prestar el servicio de una sala de formación con al menos tres puestos dotados de ordenadores de las mismas o superiores características señaladas en la Prescripción Sexta, apartado 3.3.1. del Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares.

Y para que así conste, suscribo la presente oferta relativa al dimensionamiento del servicio, en ò ò (lugar), a ò ò . (fecha)

Firma y sello de la empresa

La Técnico de Administración General,

La Jefa de la Sección
de Gestión Administrativa,

Dulce María Pimentel Mesa

Consuelo López de Vergara Hetzer

Conforme,
EL JEFE DEL SERVICIO

Adalberto García Pestano