

PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN TELEFÓNICA (010) DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE S/C DE TENERIFE, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, TRAMITACIÓN URGENTE.-----

**I
DISPOSICIONES GENERALES**

1.- OBJETO DEL CONTRATO (arts. 22, 86 y 116 TRLCSP, 67 RG)

El presente Pliego tiene por objeto definir las condiciones que deben regir la prestación del **SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (010)** del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, conforme a las previsiones establecidas por la Resolución de 31 de julio de 2013, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información del Ministerio de Industria, Energía y Turismo, por la que se atribuye el número de marcación reducida 010 al servicio de información de las Administraciones Locales, publicada en el Boletín Oficial del Estado n.º 226, de 20 de septiembre de 2013 y al resto de normativa de aplicación.

Se ha de tener en cuenta que las especificaciones técnicas se describen de manera más detallada en el Pliego de Prescripciones Técnicas que, junto al presente Pliego, rigen el contrato.

El citado objeto del Acuerdo Marco queda dentro de la División nº J6399 "Otros servicios de información n.c.o.p." dentro de la Clasificación Nacional de Actividades Económicas 2009 (CNAE) regulada por Real Decreto 475/2007, de 13 de abril. Código CPV 64216210-8 "Servicios de Información con valor añadido".

Tendrán carácter contractual el pliego de prescripciones técnicas y el pliego de cláusulas administrativas, una vez aprobado por la Administración. Por este motivo, dichos documentos deberán ser firmados por el/la adjudicatario/a de los futuros contratos derivados del presente Acuerdo Marco, en prueba de conformidad, en el acto mismo de la formalización del contrato. Para la valoración de las proposiciones y determinación de la oferta económicamente más ventajosa, se tendrá en cuenta los criterios señalados en la cláusula 10ª del presente pliego.

2.- ÓRGANO DE CONTRATACIÓN (arts. 51.1 y 316 TRLCSP, 4 RG)

2.1.- El órgano de contratación, que actúa en nombre del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife es la Junta de Gobierno Local en virtud de lo dispuesto en la Base 15 de las Bases de Ejecución del Presupuesto General del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife para el Ejercicio en vigor.

2.2.- El mencionado órgano tiene 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. No obstante lo anterior, la el órgano de contratación delega en el titular de la concejalía delegada en materia de Participación Ciudadana la realización de aclaraciones e interpretaciones a los Pliegos que rigen la presente contratación durante el periodo de licitación.

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 (TRLCSP), quedando sometida a dicho Texto Refundido, así como al Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, aprobado por Real Decreto 1098/2001 (Reglamento General de la LCAP), 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. Asimismo será de aplicación la Directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, sobre contratación pública y por la que se deroga la Directiva 2004/18/CE así como las demás disposiciones estatales que regulan la contratación del sector público. También serán de aplicación las demás disposiciones que regulan la contratación administrativa dictadas por el Estado o la Comunidad Autónoma 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 impugnado mediante recurso contencioso-administrativo, conforme a lo dispuesto en la Ley reguladora de dicha Jurisdicción.

4.- CAPACIDAD PARA CONTRATAR *(art 54, 56, 57,58, 64 y 72.3 TRLCSP y arts. 9 y 10 RG)*

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 circunstancias 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 dispongan 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.

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 del TRLCSP.

4.2.- Además de los requisitos reseñados, los licitadores deberán acreditar su solvencia económica, financiera y técnica, bien a través de la acreditación de una clasificación adecuada al objeto del contrato, bien 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 del empresario deberá acreditarse por uno de los medios siguientes:

- Declaración responsable en la que se ponga de manifiesto que posee un seguro de indemnización por riesgos profesionales de importe igual o superior al precio máximo de licitación de la presente contratación.
- Declaración sobre el volumen global de negocios de los últimos 3 ejercicios y, en su caso, sobre el volumen de negocios en el ámbito de actividades correspondiente al objeto del contrato, cuya media deberá superar el presupuesto máximo de licitación. Si, por una razón justificada, el empresario no está en condiciones de presentar las referencias solicitadas, se le autorizará a acreditar su solvencia económica y financiera por medio de cualquier otro documento que se considere apropiado por el órgano de contratación.

- La solvencia técnica o profesional en los contratos de servicios deberá acreditarse mediante una relación de los principales servicios o trabajos realizados en los últimos cinco años que incluya importe, fechas y el destinatario, público o privado, de los mismos. No obstante, el Órgano de contratación podrá solicitar, si lo estima oportuno, que la citada acreditación ser realice 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.

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 85.1 del TRLCSP.

Tales medios de acreditación podrán ser sustituidos por los que consten en el certificado de inscripción en Registro de Contratistas de la Comunidad Autónoma de Canarias o del Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado que el licitador aporte, o por la acreditación de una

clasificación suficiente 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 85.1 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 la documentación que ha de acompañar a la oferta, tal y como se estipula en la cláusula 13.3.6 y cuya disposición efectiva deberá acreditar documentalmente el licitador que resulte propuesto como adjudicatario, según se estipula en la cláusula 17 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 222.f) del TRLCSP y en la cláusula 23.1 del presente Pliego (*art. 64.2 TRLCSP*)

En este sentido, se ha de considerar lo siguiente:

El **Coordinador** dispuesto por la empresa adjudicataria deberá contar con una experiencia mínima de 3 años en la dirección de servicios similares con las siguientes funciones:

- Responsable del seguimiento, actualización de la información y retroalimentación de la base de datos de contenidos del servicio de información y atención telefónica.
- Responsable de la detección y traslado al Ayuntamiento de las necesidades de mejora de la información telefónica.
- Responsable del equipo de atención del servicio de información y atención telefónica.
- Responsable de la formación del personal de la empresa adjudicataria.

Asimismo, se debe requerir un **perfil de operador telefónico** determinado:

- Experiencia en servicios de atención telefónica
- Lenguaje y entonación adecuados facilidad en expresión oral
- Discreción y confidencialidad.
- Capacidad de adaptación a lo solicitado por el interlocutor. Capacidad de escucha activa y síntesis de la comunicación.
- Conocimientos básicos sobre Administración Pública, especialmente referidos a la Administración Local.
- Conocimiento de la normativa básica de aplicación en relación a la atención a la ciudadanía, y, entre otras, de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público y la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Conocimientos básicos en relación con otros Organismos Públicos, con el fin de canalizar las demandas de los ciudadanos en el caso de competencias que se encuentren fuera del ámbito municipal.

- Conocimientos en idiomas. Al menos, uno de los operadores destinados a la prestación del servicio deberá disponer de un nivel avanzado en inglés.

La experiencia tanto del Coordinador como del operador telefónico se acreditará mediante declaración responsable

4.3.- - 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).

4.4.- Los que contraten con la Administración, podrán hacerlo por sí, o mediante la representación de personas debidamente facultadas para ello (*art. 21 RG*).

Los licitadores deberán solicitar y obtener del Servicio de Administración Interna, Patrimonio y Contratación, del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, 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 (*art 65 y Disp. Transitoria 4ª TRLCSP*)

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, por los medios establecidos en la cláusula 4.2 del presente Pliego.

6. PRESUPUESTO DE LICITACIÓN (*arts. 88 y 302 TRLCSP*)

El presupuesto máximo previsto para la presente contratación excluidas las eventuales prórrogas es de ciento cincuenta mil euros (150.000,00), IGIC incluido, comprendiendo el presupuesto de adjudicación por importe de ciento cuarenta mil ciento ochenta y seis euros con noventa y dos céntimos (140.186,92), y el 7% de IGIC que deberá soportar la Administración por importe de nueve mil ochocientos trece euros con ocho céntimos (9.813,08€).

7.- EXISTENCIA DE CRÉDITO PRESUPUESTARIO (*art. 26.1.k) TRLCSP y 67.2.d RG*)

Existe el crédito presupuestario preciso para atender a las obligaciones económicas que se deriven de la misma, con cargo a la aplicación presupuestaria A111 92500 22799, por los siguientes importes:

- Presupuesto de licitación:.....: 140.186,92 euros.
 - 7% de IGIC.: 9.813,08 euros.
- Total: 150.000,00 euros.

8. REVISIÓN DE PRECIOS (arts. 89.1 TRLCSP).

El presente contrato no está sometido a revisión de precios.

9. DURACIÓN DEL CONTRATO. PLAZO DE EJECUCIÓN (arts. 23, 213 y 303 TRLCSP)

9.1.- El contrato tendrá una duración de DOS (2) AÑOS a contar desde su formalización, pudiendo ser prorrogado por dos años más.

9.2.- Los plazos parciales de ejecución se ajustarán a las prestaciones a ejecutar en cada caso, según la indicación del Responsable del contrato y conforme a lo previsto en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y en el Pliegos de Prescripciones Técnicas que rigen el presente contrato.

9.3.- No obstante lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 213.2 del TRLCSP, dicho plazo de ejecución podrá prorrogarse cuando la empresa no pudiere cumplirlo por causas que no le sean imputables, siempre que las justifique debidamente.

II

ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO

10.- PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN (art. 197.1 TRLCSP en relación con los arts. 109.4, 150, 157 y 160)

10.1.- El valor estimado del contrato de conformidad con lo dispuesto en el art. 88 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 asciende a doscientos ochenta mil trescientos setenta y tres euros con ochenta y tres céntimos (280.373,83 €) valor que ha sido considerado en la elección del procedimiento y en la determinación de la publicidad de la licitación.

10.2.- El contrato se adjudicará, mediante procedimiento abierto, tomando como base los criterios de adjudicación que se detallan a continuación: Los criterios de adjudicación son los criterios que servirán de base para la adjudicación del contrato, con arreglo a la siguiente ponderación:

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN		PONDERACIÓN
Criterios que no dependen de un juicio de valor 55 %	a) Propuesta económica	50%
	b) Bolsa horaria gratuita a utilizar por el Ayuntamiento en caso de necesitar refuerzos para campañas específicas y número de agentes disponibles en dicha bolsa.	5%
Criterios que dependen de un juicio de valor 45%	Propuesta técnica	
	Propuesta organizativa del servicio. Plan de trabajo.	25%
	Herramientas tecnológicas utilizadas. Plataforma tecnológica.	
	Controles de calidad. Encuestas de satisfacción y fidelización de los ciudadanos. Mecanismos de control del seguimiento del servicio.	
	Plan de implantación del servicio	
	Acondicionamiento y habilitación del espacio físico y de la plataforma técnica. Configuración de todos los elementos necesarios para la prestación del servicio.	15%
	Formación del personal adscrito al servicio. Plan de formación inicial y continua del personal.	
	Pruebas de funcionamiento	
	Propuesta de prestación gradual del servicio. Plazos.	
	Mejoras	
Mejoras que faciliten la información ofrecida al ciudadano.	5%	

10.2.1. Criterios que no dependen de un juicio de valor (55 PUNTOS): La oferta económica se deberá presentar de acuerdo con el modelo previsto en el Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

a) **Oferta económica:** Se valorará el porcentaje de descuento respecto al precio máximo del pliego.

A cada oferta se le asignarán los puntos que le correspondan al aplicar la siguiente fórmula al precio ofertado: $P = 50 \times [1 - (Po - Pmin) / (Plic - Pmin)]$

En el caso de que la operación $Plic - Pmin$ sea = a "0" se entenderá como "1" al objeto de que se pueda obtener un número real.

Siendo:

- Po = precio ofertado
- $Pmín$ = el precio mínimo ofertado.
- $Plic$ = el precio especificado como de licitación
- P = será el resultado de la ecuación.

b) **Bolsa horaria gratuita a utilizar por el Ayuntamiento en caso de necesitar refuerzos para campañas específicas y número de agentes disponibles en dicha bolsa. (5 Puntos)**

A tal efecto, se deberá ofertar un número de horas/año/teleoperador/a sin coste alguno para el Ayuntamiento y conforme al siguiente procedimiento:

1º.- Todas las ofertas serán clasificadas por orden de mejor a peor respecto de cada uno de los criterios.

2º.- Obtenido el orden de prelación de todas las ofertas respecto de un criterio, se asignará a la mejor oferta el máximo de los puntos correspondientes a dicho criterio.

3º.- A las ofertas siguientes en el orden de prelación de cada criterio se les asignarán los puntos que proporcionalmente correspondan por su diferencia con la mejor oferta, de acuerdo con la siguiente fórmula: $P=(P_m*O)/M_o$.

Donde:

- P = será el resultado de la ecuación.
- P_m = es la puntuación máxima.
- O= es el valor cuantitativo de la oferta que se valora.
- M_o = es la mejor oferta

10.2.2. Criterios que dependen de un juicio de valor (45puntos):

Valoración:

Se deberá realizar un informe en el que se deban incluir todos los apartados del presente criterio de valoración incorporándose al efecto un índice de la propuesta:

- **Propuesta Técnica:** Los 25 puntos que corresponden a este apartado se valorarán de la siguiente forma:
 - **Propuesta organizativa del servicio.** Se deberá detallar el Plan de trabajo planteado por la empresa así como la metodología de organización del servicio en el que se desarrollen los criterios definidos en la cláusula 1.1 del PPT. (Máximo 6 puntos.)
 - **Herramientas tecnológicas utilizadas.** - Se deberá plantear una solución técnica en los términos previstos en la cláusula 2ª del PPT, debiendo ofrecer las herramientas tecnológicas precisas que garanticen las conexiones y calidad del servicio. (Máximo 15 puntos.)
 - **Controles de calidad.** Encuestas de satisfacción y fidelización de los ciudadanos así como los mecanismos de control del seguimiento del servicio. En este punto se valorarán los medios propuestos por la empresa que permitan un mejor control de la gestión del contrato debiendo para ello plantear mejoras así como explicar en el informe los medios propuestos para desarrollar las previsiones contenidas en la cláusula 1.5 del PPT. (Máximo 4 puntos.)
- **Plan de implantación del Servicio:** Los 15 puntos que corresponden a este apartado se valorarán de la siguiente forma:
 - **Acondicionamiento y habilitación del espacio físico y de la plataforma técnica.** Configuración de todos los elementos necesarios para la prestación del servicio.- Máximo 6 puntos.
 - **Formación del personal adscrito al servicio. Plan de formación inicial y continua del personal.**- Máximo 6 puntos.
 - Pruebas de funcionamiento. Máximo 2 puntos.
 - Propuesta de prestación gradual del servicio. Plazos. Máximo 1 puntos.

➤ **Mejoras.-** (5 puntos): Mejoras que faciliten la información ofrecida al ciudadano: Se valorarán las mejoras que posibiliten el mejor funcionamiento y calidad del servicio, y muy especialmente las relacionadas con los siguientes aspectos:

- Servicios adicionales propuestos para mejorar la prestación del servicio y la atención a la ciudadanía que, sin suponer incremento de horas ni de coste, ni reducir los niveles de servicio, puedan optimizar el funcionamiento y eficiencia del servicio 010
- Medidas sin coste para el Ayuntamiento para la gestión de los desbordamientos
- Aportación de equipos o software viables, que mejoren el funcionamiento del servicio.
- Otras mejoras.

Para ser tenidas en cuenta, las mejoras, que correrán siempre a cargo de la empresa adjudicataria, deberán estar debidamente documentadas, valoradas económicamente y con estimación de tiempo de implantación. No deberán suponer ningún coste para el Ayuntamiento. Si una misma mejora está descrita en más de un apartado. sólo será valorado en uno de ellos.

El informe a presentar debe tener una extensión máxima equivalente a 50 páginas en formato DIN A4, a una cara y tipo de letra de 11 puntos como mínimo, interlineado sencillo. A partir de la página 51 no será objeto de valoración. No obstante lo anterior, podrá adjuntarse cuanta documentación técnica se considere oportuna como anexos. Toda la documentación presentada deberá facilitarse también en soporte digital: documento PDF que incluya la misma documentación presentada en papel y preferentemente que permita el reconocimiento óptico de caracteres.

Propuesta técnica	
Propuesta organizativa del servicio. Plan de trabajo.	25%
Herramientas tecnológicas utilizadas.	
Controles de calidad. Encuestas de satisfacción y fidelización de los ciudadanos. Mecanismos de control del seguimiento del servicio.	
Plan de implantación del servicio	
Acondicionamiento y habilitación del espacio físico y de la plataforma técnica. Configuración de todos los elementos necesarios para la prestación del servicio.	15%
Formación del personal adscrito al servicio. Plan de formación inicial y continua del personal.	
Pruebas de funcionamiento	
Propuesta de prestación gradual del servicio. Plazos.	
Mejoras	
Mejoras que faciliten la información ofrecida al ciudadano, mejoras tecnológicas y de prestación del servicio.	5%

10.2.3 OBTENCIÓN DE LA PUNTUACIÓN FINAL DE TODOS LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN SE SEGUIRÁ EL SIGUIENTE PROCEDIMIENTO:

1. 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.

2. Todas las puntuaciones se redondearán al segundo decimal. 3. CRITERIO DE PREFERENCIA: Conforme al artículo 34 de la Ley orgánica 3/2007, y la Disposición Adicional 4ª del TRLCSP, se señala en el presente pliego de cláusulas administrativas particulares la preferencia en la adjudicación del contrato para las proposiciones presentadas por aquellas empresas o entidades (siempre que su proposición iguale en sus términos a las más ventajosas desde el punto de vista de los criterios objetivos que sirven de base para la adjudicación), que en el momento de acreditar su solvencia técnica:

- Cuenten con una certificación como «Entidad colaboradora en igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres», expedida por un organismo público.

- Hayan diseñado y aplicado un Plan de Igualdad.

- Acrediten la adopción de medidas dirigidas a evitar cualquier tipo de discriminación laboral, a lograr la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, o a la conciliación de la vida laboral, personal y familiar.

- Cumplan las medidas destinadas a promover la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres establecidas en la Ley orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, y/o en la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres.

- En caso de persistir el empate, la adjudicación recaerá sobre el licitador que disponga del mayor porcentaje de trabajadores fijos con discapacidad en su plantilla. Si aun así persistiera el empate, se dirimirá por sorteo.

10.3.- Anuncio de licitación (142.1TRLCSP).- Al tratarse de un contrato sujeto a regulación armonizada el anuncio de licitación se publicará en el Diario Oficial de la Unión Europea, en el Boletín Oficial del Estado, así como en el Perfil del contratante del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife. Los gastos de estas publicaciones serán de cuenta del adjudicatario. Los gastos se abonarán antes de la formalización del contrato y en caso contrario, se descontará de la primera factura emitida por la empresa adjudicataria.

11.- GARANTÍA PROVISIONAL

De acuerdo con lo establecido en el artículo 103.1 del TRLCSP los licitadores no deberán constituir garantía provisional.

12.- PLAZO Y PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES (art. 145.1 TRLCSP y art. 80 RG)

Al tratarse de un contrato sujeto a regulación armonizada la presente licitación de deberá publicarse, en el Boletín Oficial del Estado y en el “Diario Oficial de la Unión Europea”.

El plazo de presentación de proposiciones será de CUARENTA y SIETE DÍAS, contados desde la fecha del envío del anuncio del contrato al DOUE.

Las proposiciones deberán ir acompañadas, a efecto de permitir su registro, por dos ejemplares del escrito de presentación de ofertas, en el que se hará constar, necesariamente, el número de sobres que se presentan.

Cuando las proposiciones se envíen por correo, deberán dirigirse a la oficina receptora reseñada en el anuncio citado, acompañadas por dos ejemplares del escrito de presentación de plicas, en que se hará constar, necesariamente, el número de sobres que se presentan y, además, cumplirán los requisitos señalados en el art. 80 del RGLCAP, debiendo justificarse la fecha y la hora de imposición del envío en la oficina de Correos, y debiendo anunciar el Órgano de Contratación la remisión de la oferta mediante correo electrónico a cualquiera de las direcciones fijadas en la presente cláusula, en el mismo día, 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/a. A tal efecto, se entenderá que la hora de terminación del plazo será la hora de cierre de la oficina de Correos del último día de presentación de las ofertas.

Sin la concurrencia de ambos requisitos no será admitida la documentación si es recibida por el Órgano de Contratación con posterioridad a la fecha de terminación del plazo señalado en el anuncio.

Las empresas interesadas podrán examinar la documentación del expediente en las dependencias señaladas en los anuncios de licitación.

Cuando el último día del plazo señalado para la presentación de las proposiciones sea inhábil, se entenderá prorrogado hasta el primer día hábil siguiente.

12.2.- Dichas proposiciones podrán presentarse por alguno de los siguientes medios:

1.- En horario de lunes a viernes de 8:30 a 13:30 horas Registro de la Corporación situado en la Calle Elías Bacallado nº 2 A, C.P 38.010, de Santa Cruz de Tenerife; en el Registro General de la Corporación sito en la Avda. de Madrid nº 2, C.P 38.007 en horario de lunes a viernes de 8:30 a 13:30 horas y sábados de 9 a 12 horas, o en cualquiera de las distintas oficinas descentralizadas del Ayuntamiento y dirigido al Servicio de Atención a la Ciudadanía, Estadística y Demarcación Territorial. En este caso las oficinas receptoras darán recibo, en el que constará el

nombre del licitador/a, la denominación del objeto del contrato y el día y hora de la presentación.

2.- Mediante su remisión por correo, mediante los términos definidos ut supra.

3.- A través de los restantes medios previstos en el Art. 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Transcurridos, no obstante, diez (10) días naturales desde la terminación del plazo sin haberse recibido la documentación, ésta no será admitida en ningún caso.

Los/las interesados/as podrán solicitar información y examinar el Pliego y documentación complementaria en las oficinas que se señalan a continuación:

<p>Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife Servicio de Administración Interna y Contratación (1ª planta) C/ Elías Bacallado 2-A 38010. Ofra. Santa Cruz de Tenerife. Islas Canarias- España Número de teléfono: 922.60.50. 73. Correo electrónico: jgalarm@santacruzdetenerife.es Persona de contacto: Javier Galarza Armas</p>

La presentación de las proposiciones se deberá realizar en una sola de las dependencias administrativas de entre las varias que existan para poder llevarla a cabo, rechazándose en caso contrario todas las presentadas por el/la licitador/a.

La presentación de las proposiciones supone la presunción de que la entidad licitadora acepta, de modo incondicional, las cláusulas de los pliegos de condiciones administrativas y técnicas que rigen la contratación, sin salvedad o reserva alguna.

Cada empresario/a podrá presentar tan sólo una proposición por lote, sin que se puedan presentar variantes o alternativas. Tampoco podrá 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 Administración requerirá a la empresa que pudiera resultar adjudicataria para que aporte la documentación a que hace referencia la cláusula 16ª del presente Pliego.

13.- CONTENIDO DE LAS PROPOSICIONES (arts. 72, 145 y 146 TRLCSP y art. 80 RG)

13.1.- Las proposiciones serán secretas, no pudiendo divulgar el órgano de contratación la información facilitada por las empresas que hayan designado como

confidencial, y su presentación supone la aceptación incondicional de la totalidad del Pliego, sin salvedad alguna.

13.2.- Las proposiciones constarán de **TRES 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 se señalan a continuación:

13.3.- Sobre número uno: Deberá tener el siguiente título:

"SOBRE Nº 1: "Documentación General para la licitación, mediante procedimiento abierto, de LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN TELEFÓNICA (010) DEL EXMO. AYUNTAMIENTO DE S/C DE TENERIFE, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, TRAMITACIÓN URGENTE".

En hoja independiente se relacionará numéricamente el contenido del sobre y contendrá un índice de su contenido, enunciado numéricamente con una relación de los documentos que se incluyen en el mismo; datos informativos de la persona de contacto, número de teléfono y dirección de correo electrónico para las comunicaciones así como los siguientes documentos, que deberán ser copias autenticadas o bien originales (en este caso se devolverán una vez comprobada la coincidencia con las copias simples que asimismo se acompañen).

Su contenido será el siguiente:

Las ofertas se presentarán acompañadas de la siguiente documentación, que deberá detallarse en una relación suscrita por el representante de la empresa interesada.

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

13.3.1.1.- Documento Nacional de Identidad, cuando se trate de empresarios/as 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 LCAP.

Las restantes empresas extranjeras 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.

13.3.1.2.- 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, **bastanteado por el Servicio Jurídico del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife** o empleado/s público en el que se encuentre delegado la citada función. La aportación de la mera diligencia de bastateo del documento de apoderamiento podrá suplir la aportación de éste (art. 46) LRJAP-PAC en vigor en virtud de la Disposición derogatoria única de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

13.3.1.3.- Si varias empresas 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/las empresarios/as que la suscriban, la participación de cada uno/a de ellos/as, así como el compromiso de constituirse formalmente en unión temporal de empresas en caso de resultar adjudicatarias 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.

13.3.2.- Las entidades licitadoras deberán aportar la documentación acreditativa de la solvencia económica, financiera y técnica de conformidad con lo señalado en la cláusula 4.2 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 4.2, acumulándose las características acreditadas por cada una de ellas a efectos de la determinación de la solvencia de la unión temporal.

13.3.3.- 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. (arts. 73 y 146.1.c) TRLCSP).

Cuando se trate de empresas de Estados miembros de la Unión Europea y esta posibilidad esté prevista en la legislación del Estado respectivo, podrá sustituirse por declaración responsable, otorgada ante una autoridad judicial.

13.3.4.- 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.

13.3.5.- La presentación por el licitador del certificado de estar inscrito en el Registro de Contratistas de la Comunidad Autónoma de Canarias o en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado le eximirá de aportar la documentación que se detalla:

Personalidad y representación a que se refiere la cláusula 13.3.1 de este pliego, siempre y cuando la representación sea la misma que conste en el certificado aportado. No obstante, se 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.

Certificado de clasificación, siempre y cuando en el certificado del Registro de Contratistas conste la clasificación referida al objeto del contrato, o, en su caso, documentación acreditativa de la solvencia económica, financiera y técnica.

Salvo la documentación específica que se relaciona en la cláusula 4.2 del presente pliego, que deberá ser aportada en todo caso.

Declaración responsable a que se refiere la cláusula 13.3.3, 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 del Registro de Contratistas de la Comunidad Autónoma de Canarias o en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado 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. (art. 146.3 TRLCSP).

13.3.6.- Compromiso de la empresa de ejercer de modo real, efectivo y periódico el poder de dirección inherente a todo/a empresario/a en relación con sus trabajadores/as, asumiendo la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, sustituciones, obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, y la imposición de las sanciones disciplinarias que fueran procedentes. Igualmente, en dicho compromiso la empresa contratista hará manifestación expresa de responsabilizarse, como empleadora, del cumplimiento de todas sus obligaciones con la Seguridad Social respecto al personal con el que va a ejecutar las prestaciones que constituyen el objeto del contrato, en particular del abono de las cotizaciones y del pago de prestaciones, y cuantos otros derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado/a y empleador/a.

13.3.7.- Documento recogido en el ANEXO IV del presente Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares con el fin de autorizar al Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife a realizar las notificaciones que se deban hacer a las empresas preferentemente, por medio telemático, el cual se incorporará al presente sobre y en relación al presente procedimiento de contratación, así como, durante la vigencia del contrato en el caso de resultar adjudicatario del mismo.

13.3.8.- Documento Europeo Único de Contratación (DEUC). La documentación relativa a los apartados 13.3.1, 13.3.2, 13.3.3, 13.3.4 y 13.3.5 del presente Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares podrá ser sustituida por las empresas licitadoras de acuerdo con lo establecido en el artículo 59 de la Directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, sobre contratación pública y por la que se deroga la Directiva 2004/18/CE.

La presentación del DEUC producirá los efectos de presentación de la declaración responsable de cumplimiento de las condiciones para contratar con la Administración a la que se refiere el artículo 146.4 del texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público. Las personas interesadas en participar en la licitación deben facilitar o indicar en el DEUC la información siguiente:

PARTE I: INFORMACIÓN SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN Y EL PODER ADJUDICADOR IDENTIDAD DEL CONTRATANTE:

Título o breve descripción de la contratación:

Número de referencia del expediente:

PARTE II: INFORMACIÓN SOBRE EL OPERADOR ECONÓMICO

- A. Información sobre el operador económico
- B. Información sobre los representantes del operador económico
- C. Información sobre el recurso a la capacidad de otras entidades
- D. Información relativa a los subcontratistas

PARTE III: MOTIVOS DE EXCLUSIÓN

- A. Motivos referidos a condenas penales
- B. Motivos referidos al pago de impuestos o de cotizaciones a la Seguridad Social
- C. Motivos referidos a la insolvencia, los conflictos de intereses o la falta profesional
- D. Otros motivos de exclusión que estén previstos en la legislación nacional

PARTE IV: CRITERIOS

Declaración de cumplimiento de los criterios de aptitud y solvencia detallados en la cláusula 13.3.2 del presente Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

PARTE VI: DECLARACIONES FINALES

Consígnese el lugar y la fecha y fírmese por la persona con poder bastante de representación de la empresa licitadora. En el supuesto de que no desee estar obligada a presentar documentos justificativos de algún dato de los declarados cuando así se le solicite, debe incluir en la declaración de esta parte su consentimiento expreso para que la administración contratante pueda obtener de los registros que lo acrediten gratuitamente los certificados o la información pertinente, indicando la parte/sección/punto del DEUC cuya información puede ser comprobada de ese modo por la administración contratante a efectos del presente procedimiento de contratación. Las empresas licitadoras interesadas pueden obtener el formulario DEUC para la presente licitación, utilizando el servicio electrónico en línea de la Comisión Europea, cuya página web en

castellano se encuentra en la dirección: <https://ec.europa.eu/growth/tools-databases/espdp/filter?lang=es>. Una vez acceden a dicho servicio las empresas pueden elaborar un DEUC. Asimismo, las empresas podrán presentar un DEUC propio elaborado a partir de modelos oficiales obtenidos de otras Entidades o Administraciones Públicas siempre que se ajusten a su estructura y contengan la información indicada en esta cláusula.

No obstante lo anterior, el órgano de contratación podrá recabar en cualquier momento anterior a la adopción de la adjudicación, que las empresas aporten documentación acreditativa del cumplimiento de las condiciones establecidas para ser adjudicatario del contrato. Todo ello sin perjuicio de que la empresa propuesta como adjudicataria deba presentar la documentación de referencia en los plazos previstos en la cláusula 17.1 del presente Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. (ver ANEXO VI)

13.3.9.- A los efectos de acreditar la relación laboral con personas con discapacidad en los términos establecidos en la cláusula **10.2.3** del presente pliego, las empresas deberán aportar, en el momento de la licitación, la siguiente documentación:

- a) Declaración responsable del número de trabajadores fijos discapacitados y porcentaje que éstos representan sobre el total de la plantilla.
- b) Documento TC2 (relación nominal de trabajadores) correspondientes a todo el personal de la empresa.
- c) Relación de los trabajadores fijos discapacitados acompañada de la resolución o certificación acreditativa del grado y vigencia de la discapacidad.
- d) Contrato de trabajo de los trabajadores fijos discapacitados.
- e) Si la empresa emplea a cincuenta o más trabajadores y se encuentra en alguno de los supuestos de excepcionalidad previstos en el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, deberá aportar, además, declaración del Servicio Público de Empleo competente de que la empresa se encuentra en alguno de los citados supuestos de excepcionalidad.

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

13.4.- Sobre número dos: Deberá tener el siguiente título:

"SOBRE Nº 2: "Proposición relativa a los criterios no económicos que dependen de un juicio de valor (cláusula 10.2.2.) para LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN TELEFÓNICA (010) DEL EXMO. AYUNTAMIENTO DE S/C DE TENERIFE, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, TRAMITACIÓN URGENTE"

13.4.1.- Se deberá aportar la documentación de referencia en los términos definidos en la Cláusula 10.2.2 del presente pliego para el criterio II.

13.4.2.- 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.

13.5.- Sobre número tres: Deberá tener el siguiente título:

"SOBRE Nº 3: "Proposición económica y documentación para la valoración de los criterios que NO dependen de un juicio de valor (cláusula 10.2.1) Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares para la licitación de LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN TELEFÓNICA (010) DEL EXMO. AYUNTAMIENTO DE S/C DE TENERIFE, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, TRAMITACIÓN URGENTE

Su contenido será el siguiente:

A.- Modelo de "Proposición económica y documentación para la valoración de los criterios definidos en la cláusula 10.2.1 del presente pliego: Se adjunta modelo en el **ANEXO I** al presente Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Las empresas incluirán en este sobre la documentación relacionada con los criterios de adjudicación de referencia, conteniendo todos los elementos que la integran, incluidos los aspectos técnicos de la misma.

Las ofertas económicas se redactarán 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. Si algún licitador no aporta la documentación relativa a la oferta económica o la misma no contiene todos los requisitos exigidos en los párrafos anteriores, la proposición de dicho licitador no será valorada respecto a este criterio.

Para ser tenida en cuenta, dicha documentación el licitador o adjudicatario deberá efectuar una declaración responsable en la que manifieste, bajo su responsabilidad, ser ciertos los datos aportados, reservándose la Administración la facultad de comprobar en cualquier momento su veracidad, bien antes de la adjudicación del contrato, o bien durante su vigencia, por sí misma o mediante petición al licitador o adjudicatario de la 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.- MESA DE CONTRATACIÓN (art. 320 TRLCSP y art. 79 RG)

Conforme al artículo 320 del TRLCSP se constituirá Mesa de Contratación para la valoración de las ofertas. La constitución de la Mesa se efectuará con arreglo al 320.3 del TRLCSP. Los miembros de la misma serán designados por el Órgano de Contratación al momento de la aprobación del presente expediente y de los correspondientes Pliegos, publicándose su composición en el perfil del contratante con una antelación mínima de siete días con respecto a la reunión que deba celebrarse para la calificación de la documentación referida en el artículo 146 del TRLCSP.

15.- CALIFICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN GENERAL (arts. 82 TRLCSP y 22, 81 y 82 RG)

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 las empresas, 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 la 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 las empresas, podrá recabar de éstos las aclaraciones que estime 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 cinco días naturales y siempre antes de la declaración de admisión de las proposiciones.

16.- APERTURA DE PROPOSICIONES Y PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN

16.1.- 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 las empresas admitidas, conteniendo la documentación de las proposiciones relativas a los criterios de adjudicación no evaluables mediante cifras o porcentajes, a que se refiere la cláusula **10.2.2.**, con arreglo al siguiente procedimiento:

16.1.1.- En primer lugar, el Presidente dará cuenta a los asistentes del número de proposiciones recibidas y del nombre de las empresas, comunicando el resultado de la calificación de la documentación general presentada en los sobres nº 1, con expresión de las empresas admitidas 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.

16.1.2.- A continuación, el Secretario de la Mesa procederá a la apertura de los sobres nº 2 de las empresas 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/las representantes 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.

16.2.- 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 nº 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.

16.2.1.- 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 nº 2, invitando a los asistentes a que formulen las observaciones que estimen oportunas, que serán reflejadas en el acta.

16.2.2.- A continuación, el Secretario de la Mesa procederá a la apertura de los sobres nº 3 de las empresas 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 las empresas 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.

16.3.- 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 10 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. (art. 160.2 TRLCSP).

17.- ADJUDICACIÓN (arts. 151, 155, 161 TRLCSP)

17.1.- El órgano de contratación requerirá a la empresa licitadora propuesta como adjudicataria para que, dentro del plazo de diez días hábiles desde el siguiente a aquel en que haya recibido el requerimiento, presenten la documentación justificativa de haber constituido la garantía definitiva a que se refiere la cláusula 18, de hallarse al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y con la Seguridad Social en la forma que se establece en la cláusula 19 del presente Pliego, así como la documentación a la que hace referencia la Cláusula 13.3.8. 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.

17.2.- El órgano de contratación deberá adjudicar el contrato dentro de los cinco 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, o cuando, de acuerdo con lo previsto en la cláusula 17.4, se presuma fundadamente que la proposición no puede cumplirse por tratarse de una oferta con valores anormales o desproporcionados, siendo de aplicación lo establecido en los artículos 85 y 86 del Reglamento General de la LCAP en relación con el artículo 152 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.

17.3.- 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/as licitadores/as, en ambos casos, de los gastos que su participación en la licitación les hubiese efectivamente ocasionado.

17.4.- El órgano de contratación podrá estimar, por sí o a propuesta de la Mesa de contratación, que las **proposiciones económicas presentadas son anormales o desproporcionadas** cuando en las mismas concurren las siguientes circunstancias:

- Cuando, concurriendo una sola empresa licitadora, sea inferior al presupuesto base de licitación en más de 25 unidades porcentuales.
- Cuando concurren dos entidades licitadoras, la que sea inferior en más de 20 unidades porcentuales a la otra oferta.

- Cuando concurren tres empresas licitadoras, las que sean inferiores en más de 10 unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas presentadas. No obstante, se excluirá para el cómputo de dicha media la oferta de cuantía más elevada cuando sea superior en más de 10 unidades porcentuales a dicha media. En cualquier caso, se considerará desproporcionada la baja superior a 25 unidades porcentuales.

- Cuando concurren cuatro o más licitadores, las que sean inferiores en más de 10 unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas presentadas. No obstante, si entre ellas existen ofertas que sean superiores a dicha media en más de 10 unidades porcentuales, se procederá al cálculo de una nueva media sólo con las ofertas que no se encuentren en el supuesto indicado. En todo caso, si el número de las restantes ofertas es inferior a tres, la nueva media se calculará sobre las tres ofertas de menor cuantía

- Para la valoración de las ofertas como desproporcionadas, la mesa de contratación podrá considerar la relación entre la solvencia de la empresa y la oferta presentada

En tales supuestos, se estará a lo dispuesto en los apartados 3 y 4 del artículo 152 del TRLCSP.

17.5.- La adjudicación deberá notificarse a las empresas, y, simultáneamente, publicarse en el Perfil del Contratante (arts. 56.2 y 151.4 TRLCSP).

17.6.- La propuesta de adjudicación y subsiguiente resolución de adjudicación del contrato deberá realizarse en todo caso en el plazo máximo de dos meses, a contar desde la apertura de las proposiciones. Transcurrido el indicado plazo sin haberse dictado acuerdo sobre la adjudicación, las empresas podrán retirar sus ofertas y las garantías constituidas (art. 151.4 TRLCSP)

18.- CONSTITUCIÓN DE LA GARANTÍA DEFINITIVA (arts. 95, 96 y 99 TRLCSP).

18.1.- El licitador que haya presentado la mejor oferta, deberá acreditar, en el plazo establecido en la cláusula 14.1.-, 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,

18.2.- 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 General del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife. Los avales y los certificados de seguro de caución deberán estar bastanteados por el Servicio Jurídico del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.

18.3.- Cuando, a consecuencia de la modificación del contrato, experimente variación su precio, se reajustará la garantía en el plazo de quince días, contados desde la fecha en que se notifique al adjudicatario la resolución

de modificación del acuerdo marco, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 99 del TRLCSP.

18.4.- En el plazo de quince días, contado desde la fecha en que se hagan efectivas, en su caso, las penalidades o indemnizaciones, el adjudicatario/s deberá reponer o ampliar la garantía constituida en la cuantía que corresponda, incurriendo, en caso contrario, en causa de resolución.

19.- DOCUMENTACIÓN ACREDITATIVA DE ESTAR AL CORRIENTE EN OBLIGACIONES TRIBUTARIAS Y CON LA SEGURIDAD SOCIAL (arts. 64 y 151 TRLCSP y arts. 13 a 16 RG))

19.1.- El licitador propuesto como adjudicatario del acuerdo marco deberá acreditar, en el plazo establecido en la cláusula 16.1, que se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y con la Seguridad Social.

19.1.1.- 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.

- Certificación administrativa expedida por el órgano competente del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, por lo que respecta a las obligaciones tributarias con el mismo.

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.

El licitador podrá, a su elección, sustituir la aportación del certificado correspondiente a las obligaciones tributarias con el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife por un documento en el que autorice expresamente al Órgano de contratación para obtener del órgano certificante dicho certificado.

19.1.2.- 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.

19.2.- 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 12.2.3 ha autorizado expresamente a la Administración contratante para obtener de la Administración certificante la información que acredite que cumple las circunstancias indicadas.

19.3.- 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.

19.4.- Durante la vigencia del acuerdo marco, el adjudicatario del mismo deberá notificar al órgano adjudicador cualquier alteración en las circunstancias relativas a su capacidad para contratar con la Administración, y en especial las que se refieren a hallarse al corriente en el cumplimiento de obligaciones tributarias y con la Seguridad Social. El incumplimiento de esta obligación dará lugar a la resolución del acuerdo marco.

III

FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

20.- FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO (arts. 27 y 156 TRLCSP)

20.1.- El órgano de contratación requerirá al adjudicatario para suscribir, dentro del plazo de quince días hábiles siguientes a la fecha de la notificación de la adjudicación, el documento administrativo de formalización del contrato, según modelo anexo II al presente pliego, al que se unirá, formando parte del contrato, la oferta del adjudicatario 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 TRLCSP)

20.2.- 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.

20.3.- 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

21.- RESPONSABLE SUPERVISOR DE LOS TRABAJOS OBJETO DEL CONTRATO (art. 52 TRLCSP)

La **Jefatura de la Oficina de Atención e Información Ciudadana** 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.

Por su parte, la empresa contratista deberá designar al menos un coordinador o responsable de la ejecución del contrato, integrado en su propia plantilla, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

- a)** Actuar como interlocutor de la empresa contratista frente a la entidad contratante, canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato y la entidad contratante, 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, de forma que no se altere la correcta ejecución del contrato.
- e)** Informar a la entidad contratante sobre las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

22.- OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA.

22.1.- Los contratos serán ejecutados por la empresa adjudicataria en el plazo máximo señalado en la cláusula 9 del presente pliego, y con estricta sujeción a sus estipulaciones y a las cláusulas establecidas en el presente pliego y 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.

22.2.- La ejecución del contrato se realizará a riesgo y ventura de la empresa contratista. (art. 215 TRLCSP)

Será obligación de la empresa 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. (art. 214 TRLCSP)

Asimismo, 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 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.

22.3.- la empresa adjudicataria 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.

A tal efecto, se tendrá especialmente en cuenta lo siguiente:

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

2º.- La empresa contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, 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.

3º.- La empresa adjudicataria garantizará la subrogación del personal -adscrito al contrato- existente en el centro de trabajo o unidad productiva autónoma en el momento de cada adjudicación.

La empresa adjudicataria no podrá prescindir de los servicios del personal subrogado unilateralmente y la organización del servicio tendrá que contemplar como mínimo todo el equipo actual a subrogar.

La empresa adjudicataria deberá garantizar durante el periodo de ejecución del contrato, como mínimo, las condiciones laborales del personal consolidado hasta la fecha, especialmente en cuanto a retribuciones, jornada laboral anual, régimen horario, licencias...

La finalización de la vigencia del convenio laboral bien del ámbito de empresa de la entidad adjudicataria, bien del ámbito sectorial provincial o bien de cualquier otro ámbito, no conllevará modificación posible alguna de las condiciones laborales del personal del servicio en adjudicación.

Las posibles variaciones de la situación económica de la empresa adjudicataria no posibilitarán variación alguna de las condiciones laborales del personal del servicio adjudicado, no dando lugar a posibles descuelgues sobre los convenios laborales en vigencia.

En el caso de que fuese necesaria la contratación de más personal diferente del ya subrogado, bien por posibles variaciones en las necesidades de cobertura del servicio o bien por necesidades derivadas por motivos como jubilaciones, incapacidades totales, incapacidades absolutas, incapacidades laborales temporales, excedencias, reducciones de jornada o circunstancias de análoga relación del personal subrogado, estas contrataciones se realizarán en las mismas condiciones en las que se encuentra el personal subrogado en especial materia de retribuciones, jornada laboral anual, régimen horario, licencias...

El incumplimiento de estas obligaciones será causa de resolución del contrato.

4º.- La empresa contratista velará especialmente porque los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en los pliegos como objeto del contrato.

5º.- En el caso de que la empresa contratista incumpla las obligaciones asumidas en relación con su personal, dando lugar a que el órgano o ente contratante resulte sancionado o condenado, la empresa contratista deberá indemnizar a éste de todos los daños y perjuicios que se deriven de tal incumplimiento y de las actuaciones de su personal.

6º.- La empresa contratista estará obligada a ejecutar el contrato en sus propias dependencias o instalaciones salvo que, excepcionalmente, sea autorizada a prestar sus servicios en las dependencias del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife o los entes, organismos y entidades dependientes. En este caso, el personal de la empresa contratista ocupará espacios de trabajo diferenciados del que ocupan los empleados públicos. Corresponde también a la empresa contratista velar por el cumplimiento de esta obligación.

22.5.- La empresa deberá presentar a semestralmente en el Servicio de Atención a la Ciudadanía, Estadística y Demarcación Territorial la documentación actualizada justificativa de hallarse al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y con la Seguridad Social en la forma que se establece en la cláusula 19 del presente Pliego.

22.6.- OBLIGACIONES ESPECÍFICAS, EN MATERIA DE DERECHO A LA INFORMACIÓN DE TRABAJADORES/AS Y DE SUS REPRESENTANTES LEGALES, DE LA ADMINISTRACIÓN Y DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA EN LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS.-

Es de aplicación a la presente contratación el artículo 42 del Estatuto de los Trabajadores y, en consecuencia, ambas partes se obligan, respectivamente, antes del inicio de la ejecución de la contrata, a:

- La Administración, a notificar el contrato, a través del Servicio de Recursos Humanos, a la Junta de Personal y Comité de Empresa del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife con los extremos del artículo 42.4 del Estatuto de los Trabajadores.

- La empresa, a justificar ante el Servicio de Recursos Humanos del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife el cumplimiento del deber de información a sus trabajadores/as y a sus representantes legales de la prestación de los servicios contratados para el Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife con los extremos del artículo 42.4 del Estatuto de los Trabajadores.

22.7.- CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD

La empresa adjudicataria deberá guardar confidencialidad 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, en su condición de encargada del tratamiento, se compromete y obliga a que los datos de carácter personal pertenecientes a los ficheros propiedad del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife y sus Organismos Autónomos a los que acceda en virtud del presente Contrato, 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 adjudicataria 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 de la presente contratación, conforme a las instrucciones que reciba del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife o del correspondiente Organismo Autónomo, 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/la encargado/a del tratamiento no podrá subcontratar con terceros la realización de ningún tratamiento que le hubiere encomendado el/la responsable del tratamiento, salvo que hubiere obtenido de éste/a autorización para ello. No obstante cabe 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, 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 la empresa adjudicataria, 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 81 del RLOPD.

Una vez cumplidas sus obligaciones contractuales y finalizadas las actuaciones y consultas de datos facilitados, necesarias para la realización de aquéllas, la empresa adjudicataria deberá proceder a la destrucción o en su caso, según las instrucciones que reciba del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife o del correspondiente Organismo Autónomo, 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 o del correspondiente Organismo Autónomo, 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 adjudicataria destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las condiciones de acceso por cuenta de terceros establecida en los apartados precedentes, será considerada responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiere incurrido, eximiendo expresamente al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife o al correspondiente Organismo Autónomo acerca de cualquier responsabilidad relacionada con el cumplimiento de la LOPD y normativa de desarrollo, 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 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, extendiéndose tales obligaciones a cualquier fase del tratamiento que de estos datos pudiera realizarse y subsistiendo aún después de finalizado el mismo.

22.8.- CONDICIONES ESPECIALES DE TIPO SOCIAL. Fomento de empleo e Integración laboral de colectivos con dificultades de inserción laboral.

22.8.1.- Con el fin de promover el empleo de personas con dificultades particulares de inserción en el mercado laboral, el adjudicatario deberá observar en la ejecución del contrato la/s siguiente/s obligación/es:

- La obligación de contratar, con vistas a la ejecución del contrato, a un número de personas discapacitadas superior al exigido por el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social (en el caso de que para la ejecución del contrato se requiera contratar nuevo personal).
- La obligación de dar trabajo a desempleados, en particular a los de larga duración (en el caso de que para la ejecución del contrato se requiera contratar nuevo personal).
- La obligación de organizar actividades de formación para los jóvenes o desempleados al realizar la prestación.
- La obligación de favorecer la inserción laboral, de personas en situación de exclusión social o en grave riesgo de estarlo, que estén desempleadas y tengan dificultades importantes para integrarse en el mercado de trabajo ordinario, que estén incluidas en alguno de los colectivos siguientes:
 - a) Personas con disminución física, psíquica o sensorial, o con enfermedades mentales, que tengan posibilidades de inserción en el mundo laboral.
 - b) Personas destinatarias de la renta mínima de inserción.
 - c) Personas que no puedan acceder a la renta mínima de inserción.
 - d) Jóvenes mayores de dieciséis años y menores de treinta provenientes de instituciones de protección de menores.
 - e) Personas con problemas de drogadicción o alcoholismo que se encuentren en proceso de rehabilitación y reinserción social.
 - f) Internos de centros penitenciarios cuya situación les permita acceder a un empleo, una ocupación, personas en libertad condicional y personas ex reclusas.

g) Personas que no puedan acceder a la renta mínima de inserción, pero que se encuentren, a juicio de los servicios sociales competentes, en situación de riesgo de exclusión.

h) Parados de larga duración mayores de cuarenta y cinco años.

- La obligación de organizar actividades de formación para los jóvenes o desempleados al realizar la prestación.

- La obligación de aplicar, al realizar la prestación, medidas destinadas a promover la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

22.8.2.- Si la ejecución del contrato requiriera que la empresa contratista haya de contratar personal, éste deberá ser contratado entre personas inscritas como demandantes de empleo en las oficinas del Servicio Canario de Empleo con una antigüedad de, al menos, seis meses en el momento en que se haga efectiva la contratación.

Excepcionalmente, se podrá contratar otro personal cuando el Servicio Canario de Empleo acredite que los puestos de trabajo que se precisan han sido ofertados y no han podido ser cubiertos por personas inscritas con dicha antigüedad, o cuando el personal objeto de contratación haya estado inscrito seis meses completos como demandante de empleo en periodos no consecutivos en los doce meses anteriores a la fecha efectiva de la contratación.

La efectiva contratación y adscripción de dicho personal a la ejecución del contrato se considera obligación esencial a los efectos previstos en el artículo 223.f) del TRLCSP y en la cláusula 26.1 del presente Pliego.

22.9-CLÁUSULA MEDIOAMBIENTAL

En materia de Medioambiente, el Adjudicatario deberá respetar en todo momento la legislación ambiental aplicable, que deberá conocer previamente a su relación contractual con el Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife en todo aquello que le pudiera afectar, comprometiéndose además a lo siguiente:

- En ningún caso la ejecución correcta de sus responsabilidades ambientales por parte del contratista podrá generar al Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife un coste no previsto explícitamente por contrato.

- El Adjudicatario se responsabiliza de que todo el personal implicado en su contrato con el Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, tenga la formación adecuada y esté correctamente informado del trabajo a realizar, incluidas posibles situaciones incidentales. Si se requiriera formación específica, ésta estará suficientemente documentada.

- Estará al corriente de cualquier tipo de licencia o autorización de carácter ambiental que pudiera necesitar para la realización de su trabajo.

- El Adjudicatario se hace responsable del cumplimiento de estas cláusulas por parte de sus subcontratistas si los hubiera.

- El Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife podrá exigir en cualquier momento al Adjudicatario, a partir del momento de la adjudicación, copia de la documentación que demuestre el cumplimiento de las cláusulas que considere oportuno. El incumplimiento de esta cláusula por parte del Adjudicatario conllevará la oportuna penalización en los términos definidos en las Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

23.- GASTOS E IMPUESTOS POR CUENTA DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA DEL CONTRATO

23.1.- Son de cuenta de la empresa todos los gastos derivados de la publicación de la licitación en Boletines Oficiales por una sola vez (art. 67.2.g) RG), así como los de formalización del contrato, si éste se elevare a escritura pública, y que podrán ascender hasta un importe máximo de 3.000 €.

Los citados gastos de publicación se descontarán en el primer pago efectuado a favor de la empresa adjudicataria, salvo que la misma acredite el ingreso del coste de aquellos en la Tesorería General del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.

23.2.- Tanto en las proposiciones presentadas por las empresas, 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 de la empresa, salvo el Impuesto General Indirecto Canario (IGIC) que deba ser soportado por la Administración, que se indicará como partida independiente. (Art. 145.5 TRLCSP)

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

24.- ABONOS A LA EMPRESA CONTRATISTA (art. 216 TRLCSP)

24.1.- El/la contratista tendrá derecho al abono de los servicios efectivamente realizados. El pago del precio del contrato se realizará trimestralmente, de acuerdo con los plazos previstos en la cláusula 9 del presente pliego, y previo informe favorable o conformidad de la Jefatura de la Oficina de Atención e Información al Ciudadano, que supervisará el trabajo en la que constarán los requisitos específicos de la factura.

24.2.- La Administración deberá abonar el importe de las facturas dentro del plazo establecido en el artículo 216.4 del TRLCSP, según redacción dada por el apartado uno de la disposición final sexta del Real Decreto-Ley 4/2013, de 22 de febrero, de medidas de apoyo al emprendedor y de estímulo del crecimiento y de la creación de empleo.

Tan sólo se podrán facturar los servicios efectivamente prestados de acuerdo con las condiciones establecidas en los pliegos y la oferta de la empresa adjudicataria. Se deberá descontar en el importe de la factura las cantidades que correspondan a incumplimientos del Acuerdo de nivel de servicios previstos en el Pliego de Prescripciones Técnicas, todo ello sin perjuicio de las penalizaciones que le puedan corresponder al respecto.

A tal efecto, de acuerdo con lo establecido en la Disposición Adicional Trigésima Tercera del TRLCSP, en redacción dada por el apartado cuarto de la citada disposición final sexta del Real Decreto-Ley 4/2013, el contratista deberá presentar las facturas en el Registro General del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife sito en la Avda. Madrid, nº 2 (oficinas municipales sitas en el Parque de la Granja), C.P 38.007, de Santa Cruz de Tenerife, Islas Canarias-España.

En caso de demora por la Administración en el pago del precio, ésta deberá abonar a la empresa, a partir del cumplimiento de dicho plazo, los intereses de demora y la indemnización por los costes de cobro en los términos previstos en Ley 3/2004, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales.

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, la empresa 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, la empresa tendrá derecho, asimismo, a resolver el contrato y al resarcimiento de los perjuicios que como consecuencia de ello se le originen.

24.3.- La empresa 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 (art. 218 TRLCSP).

25.- CUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS (art. 212 TRLCSP)

25.1.- La empresa queda obligada al cumplimiento del plazo de ejecución del contrato en los términos previstos en la cláusula 9 del presente Pliego.

25.2.- Si llegado el final del plazo establecido, la empresa 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 de la empresa de los plazos parciales o cuando la demora en el cumplimiento de aquéllos haga presumir razonablemente la imposibilidad del cumplimiento del plazo total.

25.3.- 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.

25.4.- La constitución en mora no requerirá intimación previa por parte de la Administración.

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

26.- CUMPLIMIENTO DEFECTUOSO O INCUMPLIMIENTO PARCIAL DE LA EJECUCIÓN DEL OBJETO DEL CONTRATO. PENALIZACIONES.

26.1.- En el caso de que la empresa realizara defectuosamente el objeto del contrato, o incumpliera el compromiso de contratar y adscribir a la ejecución del contrato los demandantes de empleo a que se refiere la cláusula 22, 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 (art. 212.1 TRLCSP).

26.2.- Cuando la empresa, 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 imponer las siguientes penalidades en los términos siguientes:

Las penalizaciones en que pueden incurrir los adjudicatarios en la prestación del servicio, se clasificarán como leves, graves, y muy graves, según la tipificación de los mismos que se detalla en el cuadro siguiente, que no es exhaustivo:

Cuadro de infracciones

1.- Incumplimiento en materias de Prevención de riesgos laborales que puedan suponer un peligro grave para la salud e integridad física de los trabajadores y las trabajadoras. MUY GRAVE.

2.- Falta de prestación de los trabajos ofertados: MUY GRAVE.

3.- Incumplimiento de los acuerdos de nivel de servicios relativo al mantenimiento de sistemas de seguridad: GRAVE

1º.- Para el cálculo de estas penalidades se definen a continuación los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) que deben cumplir los servicios objeto del contrato. Los ANS aquí descritos representan el nivel esperado por el Ayuntamiento del servicio que se va a entregar y la penalización en el caso de que no se llegue al nivel especificado. La aplicación de las penalizaciones será acumulativa, excepto en los casos de que se indique lo contrario. Las penalizaciones se calcularán como porcentaje de la facturación mensual total y será aplicada como reducción del importe en la siguiente factura.

Los licitadores deberán describir cuáles son los mecanismos por los cuales garantiza el cumplimiento, validez y exactitud de los indicadores de nivel de servicio. Asimismo deberá describir los mecanismos de verificación de cumplimiento de niveles de servicio que pone a disposición del Ayuntamiento, como herramientas de monitorización de las actividades del servicio.

Todos los indicadores se medirán en periodos mensuales, excepto cuando se indique lo contrario en la definición del indicador. La penalización se aplicará a la facturación mensual del servicio.

2º.- A continuación se detallan los indicadores que se han definido para medir la calidad mínima del servicio prestado por el adjudicatario:

Volumen de llamadas recibidas y atendidas en el servicio durante el trimestre:

- Valor objetivo: 96%

• Penalizaciones:

- Rango: entre 96 y 98%. Descuento: 1.5%
- Rango: superior al 98%. Descuento: 3%

4.- Presentación deficitaria del servicio observada según controles: MUY GRAVE.

5.- Incumplimiento de las normas de prevención de riesgos laborales distintas de las previstas en el punto 1: GRAVE

6.- Obligaciones tributarias y con la Seguridad Social: (LEVE)

7.- Sustitución de personal ofertado por la empresa: (GRAVE)

El incumplimiento de la obligación de comunicar al Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife la sustitución del personal destinado a la ejecución del contrato, así como en el caso de que fuera comunicado y éste no fuera aceptado de forma motivada por la Administración, implicará una penalización del 5 % de la facturación trimestral.

8.- Entrega de la facturación: LEVE

La empresa adjudicataria del servicio estará obligada a entregar al órgano contratante una facturación (por trimestre vencido) detallada en formato papel y electrónico. El plazo máximo de entrega para la facturación es de 15 días naturales desde la finalización de cada período.

Las desviaciones respecto al plazo comprometido de entrega se medirán por semanas naturales y por factura. Si la entrega de la facturación se prolonga más allá de una (1) semana natural sobre el plazo de entrega, se aplicará una deducción equivalente al 1% de facturación correspondiente por cada semana de retraso.

9.- Incumplimientos en la realización de informes: LEVE

La no realización o retraso en la entrega de los informes solicitado por el Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife en relación a los servicios contratados implicará una penalización del 1% sobre el importe total mensual a facturar.

10.- En aquellas otras infracciones no tipificadas entre las anteriores, se estará a su gravedad, peligro para las personas o bienes, consecuencias medioambientales, trascendencia social del hecho objeto de infracción o beneficio ilícito de la entidad adjudicataria, pudiéndose llegar a la resolución del contrato si conlleva un incumplimiento de las condiciones del presente Pliego de Condiciones.

11.- La reincidencia en tres faltas leves a lo largo del año se considerará falta grave, la de tres faltas graves en muy grave y las de tres faltas muy graves podrá llevar aparejada la resolución del contrato salvo que por su propia naturaleza conlleven a la resolución automática del mismo.

Penalizaciones e infracciones:

Estas infracciones se penalizarán con una multa que según la clasificación de la infracción, salvo los supuestos en los que la infracción concreta determine un importe específico de penalización, tendrá los siguientes importes:

LEVE.....	300,51 Euros
Reincidencia.....	601,01 “
GRAVE.....	540,91 “
Reincidencia.....	1.081,82 ”
MUY GRAVE.....	1202.02 “
Reincidencia.....	2.404,05 “

26.3.-PROCEDIMIENTO PENALIZADOR

26.3.1.- La imposición de cualquiera de las penalidades previstas en el presente pliego exigirá la instrucción de un expediente contradictorio, que se sustanciará de acuerdo con lo previsto en el artículo 97 del RGLCAP, con arreglo a los trámites siguientes:

- Propuesta de la **Jefatura de la Oficina de Atención e Información al Ciudadano** como responsable del contrato.
- Audiencia a la empresa por un período de cinco días e informe del Servicio competente en igual periodo.
- Informe de la Asesoría Jurídica y de la Intervención General Municipal a evacuar en el plazo de cinco días.
- Resolución motivada del órgano de contratación y subsiguiente notificación al contratista.

26.3.2.- Una vez determinada por el órgano de contratación la imposición de penalidades descritas en la presente cláusula, así como cualquier otra prevista en el presente pliego o en su caso, en el de prescripciones técnicas, se notificará al contratista, haciéndose efectivo su importe mediante deducción en la factura del mismo mes o en las siguientes que procedan a la notificación del acuerdo de imposición de penalidades. Si ello no fuese suficiente, la Administración procederá a la incautación de la parte correspondiente de la garantía, que el adjudicatario deberá reponer o ampliar en la cuantía que corresponda en el plazo de 15 días desde la ejecución.

IV.- SUBCONTRATACIÓN

27.- SUBCONTRATACIÓN (art. 227 TRLCSP)

27.1.- La empresa podrá subcontratar con terceros la ejecución parcial del contrato, siempre que el importe total de las partes subcontratadas no supere el 60 por 100 del importe de adjudicación del contrato.

Para llevar a cabo la subcontratación de la ejecución parcial de prestaciones objeto del contrato principal, la empresa deberá comunicarlo por escrito al órgano de contratación con una antelación mínima de 5 días hábiles a la fecha en que haya de iniciarse la ejecución del subcontrato, aportando, al mismo tiempo, la siguiente documentación:

27.1.1.- Comunicación del subcontrato a celebrar, suscrita por la empresa y el subcontratista, con indicación de las prestaciones o partes del contrato a subcontratar y su importe.

27.1.2.- Declaración responsable del subcontratista, formulada ante autoridad administrativa, notario público u organismo profesional cualificado, de no encontrarse inhabilitado para contratar de acuerdo con el ordenamiento jurídico o comprendido en alguno de los supuestos del artículo 60 del TRLCSP.

27.1.3.- Declaración de la empresa de que las prestaciones a subcontratar, conjuntamente con otros subcontratos precedentes, si los hubiere, no exceden del 60 por ciento del importe de adjudicación del

contrato principal, con indicación expresa de los importes de cada uno de los subcontratos realizados y del porcentaje que su importe actual acumulado, incluido el que es objeto de comunicación, representa sobre el presupuesto de adjudicación del contrato principal.

27.1.4.- Compromiso de la empresa de cumplimiento de lo previsto en el artículo 227 del TRLCSP.

27.2.- Las modificaciones que se produzcan en las prestaciones objeto del subcontrato a lo largo de su ejecución, deberán ser notificadas por escrito al órgano de contratación, en un plazo no superior a quince días de producirse la misma, con indicación de las modificaciones producidas.

27.3.- Será requisito indispensable para el abono de las correspondientes certificaciones o facturas al contratista, que el director o supervisor de la ejecución del contrato emita informe o diligencia haciendo constar el porcentaje subcontratado hasta la fecha por la empresa para la ejecución del contrato principal o, en su caso, constatando que no se ha producido subcontratación.

27.4.- Los derechos y obligaciones dimanantes del contrato podrán ser cedidos por el adjudicatario a un tercero siempre que las cualidades técnicas o personales del cedente no haya sido razón determinante de la adjudicación del contrato y de conformidad con lo establecido en el art. 226 del TRLCSP.

V.- MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

28.- MODIFICACIÓN (arts. 88.1, 106, 210, 219 y 305 TRLCSP)

28.1.- El contrato sólo podrá modificarse en las condiciones y con los requisitos establecidos en los artículos 105, 106, 210, 219 y 305 del TRLCSP.

28.2.- No obstante lo anterior, podrán llevarse a cabo modificaciones del contrato cuando concurra alguna de las circunstancias a que se refiere el apartado 1 del artículo 107 del TRLCSP, siempre y cuando no alteren las condiciones esenciales de la licitación y adjudicación del contrato, debiendo limitarse a introducir las variaciones estrictamente indispensables para atender la necesidad que las haga necesarias. A estos efectos, se entenderá que la modificación altera las condiciones esenciales de la licitación y adjudicación en los supuestos contemplados en el apartado 3 del citado artículo 107, sin que, en ningún caso, su importe acumulado pueda ser igual o superior, en más o en menos, al 10 por 100 del precio de adjudicación del contrato.

28.3.- En todo caso, el órgano de contratación deberá aprobar, previamente a su ejecución, la modificación del contrato, siguiendo al efecto el procedimiento establecido en el artículo 211 del TRLCSP. Si la modificación se basara en alguna de las circunstancias previstas en el artículo 107 del TRLCSP, y las especificaciones técnicas se hubieran redactado por un tercero ajeno al órgano de contratación en virtud de un contrato de servicios, deberá darse audiencia al redactor de las mismas antes de la aprobación de la modificación del contrato, a fin de que, en plazo no inferior a tres días hábiles, formule las consideraciones que estime convenientes (art. 108 TRLCSP).

Aprobada la modificación, ambas partes deberán suscribir la correspondiente adenda al contrato inicial, de acuerdo con lo dispuesto en el

artículo 219.2 del TRLCSP, en relación con el artículo 156 de dicho Texto Refundido.

28.4.- Serán obligatorias para la empresa las modificaciones del contrato que se acuerden de conformidad con lo estipulado en la cláusula anterior y en los artículos 105 a 108, y 219 del TRLCSP. En caso de supresión o reducción de las prestaciones a ejecutar, la empresa no tendrá derecho a reclamar indemnización alguna.

28.5.- Cuando las modificaciones supongan la introducción de nuevas unidades no previstas inicialmente, o cuyas características difieran de las previstas en el contrato, los precios a aplicar a las mismas serán fijados por la Administración, previa audiencia de la empresa. Si éste no aceptase los precios fijados, el órgano de contratación podrá contratarlas con otro empresario en los mismos precios que hubiese fijado.

29.- SUSPENSIÓN DEL CONTRATO (art. 220 TRLCSP y 103 RG)

Si la Administración acordare la suspensión del contrato o aquella tuviere lugar por la aplicación de lo dispuesto en el artículo 216.5 del TRLCSP y la cláusula 24.2 del presente pliego, 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.

VI.- FINALIZACIÓN DEL CONTRATO

30.- CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO (arts.222, 307 TRLCSP y arts.108, 203.2 y 204.3 RG)

30.1.- El contrato se entenderá cumplido por la empresa cuando éste haya realizado la totalidad de su objeto, de conformidad con lo establecido en el propio contrato, en este Pliego y en el de prescripciones técnicas, y a satisfacción de la Administración, cuya conformidad se hará constar de forma expresa dentro del plazo de un mes de la realización del objeto del contrato.

30.2.- Si el objeto del contrato no se hallara en condiciones de ser recibido, 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, prestación efectuada no se adecua a lo contratado, 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.

31.- RESOLUCIÓN Y EXTINCIÓN DEL CONTRATO

31.1.- Además de en los supuestos de cumplimiento, el contrato se extinguirán 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 la empresa de la obligación de guardar confidencialidad a que se refiere la cláusula 22, 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.

32.- PLAZO DE GARANTÍA (art. 222.3 y 305.2 TRLCSP)

32.1.- El objeto quedará sujeto a un plazo de garantía de 3 meses, a contar desde la fecha de recepción o conformidad del trabajo, plazo durante el cual la Administración podrá comprobar que el trabajo realizado se ajusta a lo contratado y a lo estipulado en el presente pliego y en el de prescripciones técnicas. Transcurrido el plazo de garantía sin que se hayan formulado reparos a los trabajos ejecutados, quedará extinguida la responsabilidad de la empresa.

32.2.- Durante el periodo de garantía, la empresa estará obligado a subsanar, a su costa, todas las deficiencias que se puedan observar en lo ejecutado, con independencia de las consecuencias que se pudieran derivar de las responsabilidades en que hubiere podido incurrir, de acuerdo a lo establecido en el presente pliego y en el artículo 305 del TRLCSP.

33.- DEVOLUCIÓN O CANCELACIÓN DE LA GARANTÍA DEFINITIVA (art. 102 TRLCSP)

33.1.- Cumplidas por la empresa las obligaciones derivadas del contrato si no resultaren responsabilidades que hayan de ejercitarse sobre la garantía definitiva, y transcurrido el periodo de garantía, en su caso, se dictará acuerdo de devolución o cancelación de aquélla.

34.- JURISDICCIÓN

Las cuestiones litigiosas surgidas sobre la interpretación, modificación, resolución 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 impugnado mediante recurso contencioso -administrativo ante los Tribunales de Santa Cruz de Tenerife, a cuya jurisdicción se someterán las partes contratantes, conforme a lo dispuesto en la Ley reguladora de dicha Jurisdicción.

ANEXO I

MODELO DE PROPOSICIÓN RELATIVO A LOS CRITERIOS QUE NO DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR (CLÁUSULAS 10.2.1 DEL PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES) PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN TELEFÓNICA (010) DEL EXMO. AYUNTAMIENTO DE S/C DE TENERIFE, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, TRAMITACIÓN URGENTE”

D./D^a
....., con DNI número en nombre (propio) o actuando en
representación de (empresa que
representa)..... con

NIF.....con domicilio en
..... calle
....., número..... para la
licitación del contrato de: , y enterado
de las condiciones, requisitos y obligaciones establecidos en los pliegos de
cláusulas administrativas y de prescripciones técnicas particulares, cuyo contenido
declara conocer y acepta plenamente, y de las obligaciones sobre protección del
empleo, condiciones de trabajo, prevención de riesgos laborales y sobre
protección del medio ambiente, se compromete a tomar a su cargo la ejecución
del contrato, en las siguientes condiciones:

A) PRECIO:

En letras y en números.....€.(%) IGIC..... euros

B))Bolsa horaria gratuita a utilizar por el Ayuntamiento en caso de necesitar
refuerzos para campañas específicas y número de agentes disponibles en dicha
bolsa..... horas/año/teleoperador/a.

Fecha:

ANEXO II

MODELO DE AVAL

La entidad (razón social de la entidad de crédito o sociedad de garantía recíproca), NIF, con domicilio (a efectos de notificaciones y requerimientos) en la calle/plaza/avenida, código postal, localidad, y en su nombre (nombre y apellidos de los apoderados), con poderes suficientes para obligarle en este acto, según resulta de bastateo de poderes que se reseña en la parte inferior de este documento. AVALA a: (nombre y apellidos o razón social del avalado) NIF en virtud de lo dispuesto por: (norma/s y artículo/s que impone/n la constitución de esta garantía) para responder de las obligaciones siguientes: (detallar el objeto del contrato y obligación asumida por el garantizado), ante (órgano administrativo, organismo autónomo o ente público), por importe de: (en letra y en cifra).

La entidad avalista declara bajo su responsabilidad, que cumple los requisitos previstos en el artículo 56.2 del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas. Este aval se otorga solidariamente respecto al obligado principal, con renuncia expresa al beneficio de excusión y con compromiso de pago al primer requerimiento de la Caja General de Depósitos u órgano equivalente de las restantes Administraciones Públicas, con sujeción a los términos previstos en la legislación de contratos de las Administraciones Públicas, en sus normas de desarrollo y en la normativa reguladora de la Caja General de Depósitos.

El presente aval estará en vigor hasta que (indicación del órgano de contratación) o quien en su nombre sea habilitado legalmente para ello autorice su cancelación o devolución de acuerdo con lo establecido en la Ley de Contratos del Sector Público y legislación complementaria.

(Lugar y fecha)

(Razón social de la entidad)

(Firma de los apoderados)

ANEXO III

MODELO DE CERTIFICADO DE SEGURO DE CAUCIÓN

Certificado número (1) (en adelante, asegurador), con domicilio en, calle, y NIF, debidamente representado por don (2), con poderes suficientes para obligarle en este acto, según resulta del bastateo de poderes que se reseña en la parte inferior de este documento.

ASEGURA A (3), NIF, en concepto de tomador del seguro, ante (4), en adelante asegurado, hasta el importe de (euros y pesetas) (5), en los términos y condiciones establecidos en la Ley de Contratos del sector Público, normativa de desarrollo y pliego de cláusulas administrativas particulares por la que se pueden derivar conforme a las normas y demás condiciones administrativas precitadas frente al asegurado.

El asegurado declara, bajo su responsabilidad, que cumple los requisitos exigidos en el artículo 57.1 del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

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

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

El asegurador asume el compromiso de indemnizar al asegurado al primer requerimiento de la Caja General de Depósitos u órgano equivalente de las restantes Administraciones Públicas, en los términos establecidos en la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas y normas de desarrollo.

El presente seguro de caución estará en vigor hasta que (4), o quien en su nombre sea habilitado legalmente para ello, autorice su cancelación o devolución, de acuerdo con lo establecido en la Ley de Contratos del Sector Público y legislación complementaria.

Lugar y fecha

Firma:

Asegurador

Instrucciones para la cumplimentación del modelo.

- (1) *Se expresará la razón social completa de la entidad aseguradora.*
- (2) *Nombre y apellidos del apoderado o apoderados.*

- (3) Nombre de la persona asegurada.
- (4) Órgano de contratación.
- (5) Importe, en letra, por el que se constituye el seguro.
- (6) Identificar individualmente de manera suficiente (naturaleza, clase, etc.) el contrato en virtud del cual se presta la caución.
- (7) Expresar la modalidad de seguro que se trata, provisional, definitiva, etc.

ANEXO IV

MODELO DE AUTORIZACIÓN DE NOTIFICACIÓN MEDIANTE DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO RELATIVO A LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN TELEFÓNICA (010) DEL EXMO. AYUNTAMIENTO DE S/C DE TENERIFE, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, TRAMITACIÓN URGENTE

D/D^a.....D.N.I.

nº.....

En nombre propio (o en representación de la persona física o jurídica

.....

Domicilio **en**

(calle/plaza):.....

Nº.....

Población:.....**Prov**

incia:.....**Código Postal:**..... **Dirección**

de **Correo** **electrónico...**

.....**FAX**.....

N.I.F / C.I.F.:.....

DECLARO BAJO RESPONSABILIDAD QUE LA EMPRESA QUE REPRESENTO:

Autoriza al Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife a que, de conformidad con lo previsto en la cláusula 13.3.7 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, se proceda a realizar las notificaciones que deban hacernos como licitador/adjudicatario en relación al Contrato.....

..... *mediante LA DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRONICO INDICADA.*

Lugar y fecha

Firma:

Instrucciones para la cumplimentación del modelo.

(1) es imprescindible que se rellenen de manera PERFECTAMENTE LEGIBLE los espacios destinados a la dirección de correo electrónico y al número de fax.

ANEXO V

MODELO DE CONTRATO ADMINISTRATIVO DE SERVICIOS

En....., a de de 20....

REUNIDOS

DE UNA PARTE: D., en calidad de del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife según nombramiento efectuado por con facultad para suscribir en nombre del Ayuntamiento de Santa Cruz los contratos relativos a asuntos de su(especificar unidad administrativa) de conformidad con el artículo

DE OTRA PARTE: D....., mayor de edad, con D.N.I. nº, expedido el día, actuando en calidad de de, con domicilio en

Reconociéndose ambas partes respectivamente competencia y capacidad legal suficientes, convienen suscribir el presente contrato administrativo de..... cuyos antecedentes administrativos y cláusulas son:

ANTECEDENTES ADMINISTRATIVOS

Primero.- El pliego de cláusulas administrativas particulares y de prescripciones técnicas fue aprobado por del, de fecha

Segundo.- La contratación del gasto fue efectuada por la Intervención General en, en fecha, con cargo a la aplicación presupuestaria, realizándose la fiscalización previa el día

Tercero.- La adjudicación de este contrato se acordó por del, de fecha

CLÁUSULAS DEL CONTRATO

Primera.- D..... [en la representación que ostenta] se compromete, con estricta sujeción al pliego de cláusulas administrativas particulares [y a las prescripciones técnicas anexas], y en las condiciones contenidas en su oferta que se anexa al presente contrato, a realizar

Segunda.- El precio de este contrato es de euros, siendo el importe del IGIC a repercutir el de euros, y su abono se realizará

El presente contrato no estará sometido a revisión de precios.

Tercera.- El plazo de duración del contrato es de, no pudiendo ser objeto de prórroga.

Cuarta.- El contratista presta su conformidad al pliego de cláusulas administrativas particulares que rige el contrato que se anexa como parte integrante del mismo y a las prescripciones técnicas que igualmente se anexan, y ambas partes se someten, para cuanto no se encuentre expresamente previsto en el presente contrato, al Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, al Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, y a las demás disposiciones reglamentarias de desarrollo, y supletoriamente, a la Ley

de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Quinta.- Serán causas de resolución del contrato las previstas en la cláusula 31 del pliego de cláusulas administrativas particulares que lo rige.

El incumplimiento de los plazos de ejecución de las prestaciones que constituyen el objeto del contrato, su incumplimiento parcial o su cumplimiento defectuoso, será penalizado de acuerdo con lo previsto en las cláusulas 25 y 26 del pliego de cláusulas administrativas particulares que rige el contrato.

Sexta.- El contratista deberá guardar confidencialidad 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.

Séptima.- Para responder del cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato, el adjudicatario ha constituido a favor de la Administración una garantía definitiva por importe de euros, cuyo resguardo se une como anexo al presente contrato.]

[SI RESULTA PROCEDENTE, añadir la siguiente cláusula:

Octava.- Dado que el contrato se ha adjudicado en virtud del criterio preferencial previsto en la cláusula 10.3 del presente pliego, el contratista está obligado a mantener la vigencia del porcentaje de contratos de trabajadores fijos discapacitados [durante el tiempo que dure la ejecución de la prestación objeto del contrato.]

[EN CASO DE HABERSE APORTADO CERTIFICADO DEL REGISTRO DE LICITADORES Y DE EMPRESAS CLASIFICADAS, O DEL REGISTRO DE CONTRATISTAS DE LA C.A.C., añadir la siguiente cláusula:

Novena.- El adjudicatario manifiesta expresamente que las circunstancias reflejadas en el certificado del Registro de Licitadores y Empresas Clasificadas [en el certificado del Registro de Contratistas de la Comunidad Autónoma de Canarias] aportado no han experimentado variación. (art. 146.3 TRLCSP)

Novena.- Dado que la prestación del servicio objeto del presente contrato implica el acceso del contratista a datos de carácter personal de cuyo tratamiento es responsable la entidad contratante, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 12.2 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, el contratista únicamente tratará tales datos conforme a las instrucciones del responsable del tratamiento, y no los comunicará a terceros ni los aplicará o utilizará con fin distinto al que es propio del objeto de este contrato.

Décima.- Las cuestiones litigiosas surgidas sobre la interpretación, modificación, resolución 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 impugnado mediante recurso contencioso-administrativo, conforme a lo dispuesto en la Ley reguladora de dicha Jurisdicción.

Para la debida constancia de todo lo convenido se firma este contrato en el lugar y fecha al principio mencionado.

EL

EL CONTRATISTA

ANTE MÍ

LA VICESECRETARIA

ANEXO VI

FORMULARIO NORMALIZADO DEL DOCUMENTO EUROPEO ÚNICO DE CONTRATACIÓN

Parte I: Información sobre el procedimiento de contratación y el poder adjudicador o la entidad adjudicadora

En el caso de los procedimientos de contratación en los que se haya publicado una convocatoria de licitación en el *Diario Oficial de la Unión Europea*, la información exigida en la parte I se obtendrá automáticamente, siempre que se utilice el servicio DEUC electrónico ⁽¹⁾ para generar y cumplimentar el DEUC. Referencia del anuncio pertinente ⁽²⁾ publicado en el *Diario Oficial de la Unión Europea*:

DOUE S número [], fecha [], página []

Número del anuncio en el DO S: [XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX]

Si no se publica una convocatoria de licitación en el DOUE, el poder adjudicador o la entidad adjudicadora deberán consignar la información que permita identificar de forma inequívoca el procedimiento de contratación.

Si la publicación de un anuncio en el *Diario Oficial de la Unión Europea* no es obligatoria, sírvase facilitar otros datos que permitan identificar inequívocamente el procedimiento de contratación (por ejemplo, referencia de la publicación a nivel nacional): [...]

INFORMACION SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACION

La información exigida en la parte I se obtendrá automáticamente, siempre que se utilice el servicio DEUC electrónico antes citado para generar y cumplimentar el DEUC. De no ser así, dicha información deberá ser consignada por el operador económico.

Identidad del contratante ⁽³⁾	Respuesta
Nombre:	[]
¿De qué contratación se trata?	Respuesta
Título o breve descripción de la contratación ⁽⁴⁾ :	[]
Número de referencia del expediente asignado por el poder adjudicador o la entidad adjudicadora (en su caso) ⁽⁵⁾ :	[]

La restante información en todas las demás secciones del DEUC habrá de ser consignada por el operador económico.

⁽¹⁾ Los servicios de la Comisión pondrán gratuitamente el servicio DEUC electrónico a disposición de los poderes adjudicadores, las entidades adjudicadoras, los operadores económicos, los proveedores de servicios electrónicos y otras partes interesadas.

⁽²⁾ En el caso de los **poderes adjudicadores**: bien un **anuncio de información previa** utilizado como medio de convocatoria de licitación, bien un **anuncio de contrato**.

En el caso de las **entidades adjudicadoras**: un **anuncio periódico indicativo** que se utilice como medio de convocatoria de licitación, un **anuncio de contrato** o un **anuncio sobre la existencia de un sistema de clasificación**.

⁽³⁾ Deberá reproducirse la información que figure en la sección I, punto I.1, del anuncio pertinente. En caso de contratación conjunta, sírvase indicar los nombres de todos los contratantes.

⁽⁴⁾ Véanse los puntos II.1.1 y II.1.3 del anuncio pertinente.

⁽⁵⁾ Véase el punto II.1.1 del anuncio pertinente.

Parte II: Información sobre el operador económico

¶

A: INFORMACIÓN SOBRE EL OPERADOR ECONÓMICO

Identificación	Respuesta
Nombre:	[]
Número de IVA, en su caso: Si no se dispone de un número de IVA, indíquese, en su caso, cuando se exija, otro número de identificación nacional.	[] []
Dirección postal:	[.....]
Persona o personas de contacto ⁽⁶⁾ : Teléfono: Correo electrónico: Dirección internet (dirección de la página web) (<i>en su caso</i>):	[.....] [.....] [.....] [.....]
Información general	Respuesta
¿Es el operador económico una microempresa, una pequeña o una mediana empresa ⁽⁷⁾ ?	[] Sí [] No
Únicamente en caso de contratación reservada ⁽⁸⁾ : el operador económico ¿es un taller protegido o una empresa social ⁽⁹⁾ o prevé que el contrato se ejecute en el marco de programas de empleo protegido? Si la respuesta es afirmativa, ¿cuál es el correspondiente porcentaje de trabajadores discapacitados o desfavorecidos? En caso necesario, especifíquese a qué categoría o categorías pertenecen los trabajadores discapacitados o desfavorecidos de que se trate.	[] Sí [] No [.....] [.....]
En su caso, ¿figura el operador económico inscrito en una lista oficial de operadores económicos autorizados o tiene un certificado equivalente (por ejemplo, en el marco de un sistema nacional de (pre)clasificación)?	[] Sí [] No [] No procede
En caso afirmativo: Sírvase responder a las restantes preguntas de esta sección, a la sección B y, cuando proceda, a la sección C de la presente parte, cumplimente, cuando proceda, la parte V, y, en cualquier caso, cumplimente y firme la parte VI. a) Indíquense el nombre de la lista o certificado y el número de inscripción o certificación pertinente: b) Si el certificado de inscripción o la certificación están disponibles en formato electrónico, sírvase indicar:	a) [.....] b) (dirección de la página web, autoridad u organismo expedidor, referencia exacta de la documentación): [.....][.....][.....][.....]

⁽⁶⁾ Repítase la información relativa a las personas de contacto tantas veces como sea necesario.

⁽⁷⁾ Véase la Recomendación de la Comisión de 6 de mayo de 2003 sobre la definición de microempresas, pequeñas y medianas empresas (DO L 124 de 20.5.2003, p. 36). Este dato se solicita exclusivamente con fines estadísticos.

Microempresa: empresa que cuenta con **menos de 10 empleados** y cuyo volumen de negocios anual o balance total anual **no excede de 2 millones EUR**.

Pequeña empresa: empresa que cuenta con **menos de 50 empleados** y cuyo volumen de negocios anual o balance total anual **no excede de 10 millones EUR**.

Mediana empresa: empresa que **no es ni una microempresa ni una pequeña empresa**, que cuenta con **menos de 250 empleados** y cuyo volumen de negocios anual **no excede de 50 millones EUR o cuyo balance total anual no excede de 43 millones EUR**.

⁽⁸⁾ Véase el anuncio de contrato, punto III.1.5.

⁽⁹⁾ Es decir, cuyo objetivo principal sea la integración social y profesional de personas discapacitadas o desfavorecidas.

<p>c) Indíquense las referencias en las que se basa la inscripción o certificación y, en su caso, la clasificación obtenida en la lista oficial ⁽¹⁰⁾:</p> <p>d) ¿Abarca la inscripción o certificación todos los criterios de selección exigidos?</p> <p>En caso negativo: Sírvase consignar, además, la información que falte en la parte IV, secciones A, B, C o D, según proceda. ÚNICAMENTE cuando así lo exijan el anuncio pertinente o los pliegos de la contratación:</p> <p>e) Podrá el operador económico presentar un certificado con respecto al pago de las cotizaciones a la seguridad social y los impuestos o facilitar información que permita al poder adjudicador o la entidad adjudicadora obtenerlo directamente a través de una base de datos nacional de cualquier Estado miembro que pueda consultarse gratuitamente?</p> <p>Si la documentación pertinente está disponible en formato electrónico, sírvase indicar:</p>	<p>c) [.....]</p> <p>d) <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No</p> <p>e) <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No</p> <p>(dirección de la página web, autoridad u organismo expedidor, referencia exacta de la documentación): [.....][.....][.....][.....]</p>
Forma de participación	Respuesta
¿Está participando el operador económico en el procedimiento de contratación junto con otros ⁽¹¹⁾ ?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
En caso afirmativo, asegúrese de que los demás interesados presentan un formulario DEUC separado.	
En caso afirmativo:	
a) Indíquese la función del operador económico dentro del grupo (responsable principal, responsable de cometidos específicos, etc.):	a): [.....]
b) Identifíquese a los demás operadores económicos que participan en el procedimiento de contratación conjuntamente:	b): [.....]
c) En su caso, nombre del grupo participante:	c): [.....]
Lotes	Respuesta
En su caso, indicación del lote o lotes respecto a los cuales el operador económico desee presentar una oferta:	[]

B: INFORMACIÓN SOBRE LOS REPRESENTANTES DEL OPERADOR ECONÓMICO

En su caso, indíquense el nombre y la dirección de la persona o personas habilitadas para representar al operador económico a efectos del presente procedimiento de contratación.

Representación, en su caso	Respuesta
Nombre y apellidos; junto con la fecha y lugar de nacimiento, si procede:	[.....]; [.....]
Cargo/Capacidad en la que actúa:	[.....]
Dirección postal:	[.....]
Teléfono:	[.....]
Correo electrónico:	[.....]
En caso necesario, facilítese información detallada sobre la representación (sus formas, alcance, finalidad ...).	[.....]

⁽¹⁰⁾ Las referencias y la clasificación, en su caso, figuran en la certificación.

⁽¹¹⁾ En particular, en el seno de un grupo, consorcio, empresa en participación o similares.

C: INFORMACION SOBRE EL RECURSO A LA CAPACIDAD DE OTRAS ENTIDADES

Recurso	Respuesta
¿Se basa el operador económico en la capacidad de otras entidades para satisfacer los criterios de selección contemplados en la parte IV y los criterios y normas (en su caso) contemplados en la parte V, más abajo?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No

En caso afirmativo, facilítese un formulario DEUC separado por cada una de las entidades consideradas que recoja la información exigida en las secciones A y B de esta parte y en la parte III, debidamente cumplimentado y firmado por dichas entidades.

Se incluirán también aquí el personal técnico o los organismos técnicos que no estén integrados directamente en la empresa del operador económico, especialmente los responsables del control de la calidad y, cuando se trate de contratos públicos de obras, el personal técnico o los organismos técnicos de los que disponga el operador económico para la ejecución de la obra.

Siempre que resulte pertinente en lo que respecta a la capacidad o capacidades específicas en que se base el operador económico, se consignará la información exigida en las partes IV y V por cada una de las entidades de que se trate ⁽¹²⁾.

D: INFORMACIÓN RELATIVA A LOS SUBCONTRATISTAS EN CUYA CAPACIDAD NO SE BASA EL OPERADOR ECONÓMICO

(Esta sección se cumplimentará únicamente si el poder adjudicador o la entidad adjudicadora exigen expresamente tal información.)

Subcontratación	Respuesta
¿Tiene el operador económico la intención de subcontratar alguna parte del contrato a terceros?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No En caso afirmativo y en la medida en que se conozca este dato, enumérense los subcontratistas previstos: [...]

Si el poder adjudicador o la entidad adjudicadora solicitan expresamente tal información, además de la contemplada en la presente sección, facilítese la información requerida en las secciones A y B de esta parte y en la parte III por cada uno de los subcontratistas, o cada una de las categorías de subcontratistas, en cuestión.

⁽¹²⁾ Por ejemplo, cuando se trate de organismos técnicos encargados del control de la calidad: parte IV, sección C, punto 3.

Parte III: Motivos de exclusión

A: MOTIVOS REFERIDOS A CONDENAS PENALES

El artículo 57, apartado 1, de la Directiva 2014/24/UE establece los siguientes motivos de exclusión:

1. Participación en una organización delictiva ⁽¹³⁾;
2. Corrupción ⁽¹⁴⁾;
3. Fraude ⁽¹⁵⁾;
4. Delitos de terrorismo o delitos ligados a las actividades terroristas ⁽¹⁶⁾;
5. Blanqueo de capitales o financiación del terrorismo ⁽¹⁷⁾;
6. Trabajo infantil y otras formas de trata de seres humanos ⁽¹⁸⁾.

Motivos referidos a condenas penales con arreglo a las disposiciones nacionales de aplicación de los motivos enunciados en el artículo 57, apartado 1, de la Directiva	Respuesta
¿Ha sido el propio operador económico, o cualquier persona que sea miembro de su órgano de administración, de dirección o de supervisión o que tenga poderes de representación, decisión o control en él, objeto, por alguno de los motivos enumerados más arriba, de una condena en sentencia firme que se haya dictado, como máximo, en los cinco años anteriores o en la que se haya establecido directamente un período de exclusión que siga siendo aplicable?	<p>[] Sí [] No</p> <p>Si la documentación pertinente está disponible en formato electrónico, sírvase indicar: (dirección de la página web, autoridad u organismo expedidor, referencia exacta de la documentación):</p> <p>[.....] [.....] [.....] ⁽¹⁹⁾</p>
<p>En caso afirmativo, indíquese ⁽²⁰⁾:</p> <p>a) Fecha de la condena, especificando de cuál de los puntos 1 a 6 se trata y las razones de la misma:</p> <p>b) Identificación de la persona condenada []:</p> <p>c) En la medida en que se establezca directamente en la condena:</p>	<p>a) Fecha: [], punto(s): [], razón o razones: []</p> <p>b) [] </p> <p>c) Duración del período de exclusión [.....] y puntos de que se trate []:</p> <p>Si la documentación pertinente está disponible en formato electrónico, sírvase indicar: (dirección de la página web, autoridad u organismo expedidor, referencia exacta de la documentación):</p> <p>[.....] [.....] [.....] ⁽²¹⁾</p>
En caso de condena, ¿ha adoptado el operador económico medidas para demostrar su credibilidad pese a la existencia de un motivo pertinente de exclusión («autocorrección»)?	[] Sí [] No
En caso afirmativo, describáanse las medidas adoptadas ⁽²³⁾ :	[.....]

⁽¹³⁾ Tal como se define en el artículo 2 de la Decisión marco 2008/841/JAI del Consejo, de 24 de octubre de 2008, relativa a la lucha contra la delincuencia organizada (DO L 300 de 11.11.2008, p. 42).

⁽¹⁴⁾ Tal como se define en el artículo 3 del Convenio relativo a la lucha contra los actos de corrupción en los que estén implicados funcionarios de las Comunidades Europeas o de los Estados miembros de la Unión Europea (DO C 195 de 25.6.1997, p. 1) y en el artículo 2, apartado 1, de la Decisión marco 2003/568/JAI del Consejo, de 22 de julio de 2003, relativa a la lucha contra la corrupción en el sector privado (DO L 192 de 31.7.2003, p. 54). Este motivo de exclusión abarca también la corrupción tal como se defina en la legislación nacional del poder adjudicador (entidad adjudicadora) o del operador económico.

⁽¹⁵⁾ En el sentido del artículo 1 del Convenio relativo a la protección de los intereses financieros de las Comunidades Europeas (DO C 316 de 27.11.1995, p. 48).

⁽¹⁶⁾ Tal como se definen en la Decisión marco del Consejo, de 13 de junio de 2002, sobre la lucha contra el terrorismo (DO L 164 de 22.6.2002, p. 3). Este motivo de exclusión engloba también la inducción o complicidad para cometer un delito o la tentativa de cometerlo, tal como se contempla en el artículo 4 de la citada Decisión marco.

⁽¹⁷⁾ Tal como se definen en el artículo 1 de la Directiva 2005/60/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de octubre de 2005, relativa a la prevención de la utilización del sistema financiero para el blanqueo de capitales y para la financiación del terrorismo (DO L 309 de 25.11.2005, p. 15).

⁽¹⁸⁾ Tal como se definen en el artículo 2 de la Directiva 2011/36/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de abril de 2011, relativa a la prevención y lucha contra la trata de seres humanos y a la protección de las víctimas y por la que se sustituye la Decisión marco 2002/629/JAI del Consejo (DO L 101 de 15.4.2011, p. 1).

⁽¹⁹⁾ Repítase tantas veces como sea necesario.

⁽²⁰⁾ Repítase tantas veces como sea necesario.

⁽²¹⁾ Repítase tantas veces como sea necesario.

⁽²²⁾ De conformidad con las disposiciones nacionales de aplicación del artículo 57, apartado 6, de la Directiva 2014/24/UE.

⁽²³⁾ La explicación deberá demostrar la idoneidad de las medidas adoptadas teniendo en cuenta el carácter de los delitos cometidos (puntual, reiterado, sistemático, etc.).

B: MOTIVOS REFERIDOS AL PAGO DE IMPUESTOS O DE COTIZACIONES A LA SEGURIDAD SOCIAL

Pago de impuestos o de cotizaciones a la seguridad social	Respuesta	
¿Ha cumplido el operador económico todas sus obligaciones relativas al pago de impuestos o de cotizaciones a la seguridad social, tanto en el país en el que está establecido como en el Estado miembro del poder adjudicador o la entidad adjudicadora, si no coincide con su país de establecimiento?	[] Sí [] No	
En caso negativo, indíquese: a) País o Estado miembro de que se trate b) ¿A cuánto asciende el importe en cuestión? c) ¿De qué manera ha quedado establecido ese incumplimiento? 1) A través de una resolución administrativa o judicial : — ¿Es esta resolución firme y vinculante? — Indíquese la fecha de la condena o resolución. — En caso de condena, y siempre que se establezca directamente en ella , duración del período de exclusión. 2) Por otros medios . Especifíquese. d) ¿Ha cumplido el operador económico sus obligaciones mediante pago o acuerdo vinculante con vistas al pago de los impuestos o las cotizaciones a la seguridad social que adeude, incluidos, en su caso, los intereses devengados o las multas impuestas?	Impuestos a) [.....] b) [.....] c1) [] Sí [] No — [] Sí [] No — [.....] — [.....] c2) [.....] d) [] Sí [] No En caso afirmativo, especifíquese: [.....]	Cotizaciones sociales a) [.....] b) [.....] c1) [] Sí [] No — [] Sí [] No — [.....] — [.....] c2) [.....] d) [] Sí [] No En caso afirmativo, especifíquese: [.....]
	Si la documentación pertinente relativa al pago de impuestos o de cotizaciones sociales está disponible en formato electrónico, sírvase indicar: (dirección de la página web, autoridad u organismo expedidor, referencia exacta de la documentación): ⁽²⁴⁾ [.....][.....][.....]	

C: MOTIVOS REFERIDOS A LA INSOLVENCIA, LOS CONFLICTOS DE INTERESES O LA FALTA PROFESIONAL ⁽²⁵⁾

Conviene tener en cuenta que, a los efectos de la presente contratación, algunos de los siguientes motivos de exclusión pueden haberse definido con mayor precisión en la legislación nacional, en el anuncio pertinente o en los pliegos de la contratación. Así, la legislación nacional puede, por ejemplo, establecer que el concepto de «falta profesional grave» abarca varias formas diferentes de conducta.

Información relativa a toda posible insolvencia, conflicto de intereses o falta profesional	Respuesta
Según su leal saber y entender, ¿ha incumplido el operador económico sus obligaciones en los ámbitos de la legislación laboral, social y medioambiental ⁽²⁶⁾ ?	[] Sí [] No
	En caso afirmativo, ¿ha adoptado el operador económico medidas para demostrar su credibilidad pese a la existencia de ese motivo de exclusión («autocorrección»)? [] Sí [] No Si lo ha hecho, describanse las medidas adoptadas: [.....]

⁽²⁴⁾ Repítase tantas veces como sea necesario.

⁽²⁵⁾ Véase el artículo 57, apartado 4, de la Directiva 2014/24/UE.

⁽²⁶⁾ Tal como se contemplan a efectos de la presente contratación en la legislación nacional, en el anuncio pertinente o los pliegos de la contratación o en el artículo 18, apartado 2, de la Directiva 2014/24/UE.

<p>¿Se encuentra el operador económico en alguna de las siguientes situaciones?</p> <p>a) En quiebra</p> <p>b) Sometido a un procedimiento de insolvencia o liquidación</p> <p>c) Ha celebrado un convenio con sus acreedores</p> <p>d) En cualquier situación análoga resultante de un procedimiento de la misma naturaleza vigente en las disposiciones legales y reglamentarias nacionales</p> <p>e) Sus activos están siendo administrados por un liquidador o por un tribunal</p> <p>f) Sus actividades empresariales han sido suspendidas</p> <p>En caso afirmativo:</p> <p>— Especifíquese:</p> <p>— Indíquense los motivos por los cuales el operador es, no obstante, capaz de ejecutar el contrato, teniendo en cuenta las disposiciones y medidas nacionales aplicables en lo referente a la continuación de la actividad en tales circunstancias ⁽²⁸⁾?</p> <p>Si la documentación pertinente está disponible en formato electrónico, sírvase indicar:</p>	<p><input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No</p> <p>— [.....]</p> <p>— [.....]</p> <p>(dirección de la página web, autoridad u organismo expedidor, referencia exacta de la documentación):</p> <p>[.....][.....][.....]</p>
<p>¿Se ha declarado al operador económico culpable de una falta profesional grave ⁽²⁹⁾?</p> <p>En caso afirmativo, especifíquese:</p>	<p><input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No</p> <p>[.....]</p> <p>En caso afirmativo, ¿ha adoptado el operador económico medidas autocorrectoras?</p> <p><input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No</p> <p>Si lo ha hecho, describáanse las medidas adoptadas:</p> <p>[.....]</p>
<p>¿Ha celebrado el operador económico acuerdos con otros operadores económicos destinados a falsear la competencia?</p> <p>En caso afirmativo, especifíquese.</p>	<p><input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No</p> <p>[.....]</p> <p>En caso afirmativo, ¿ha adoptado el operador económico medidas autocorrectoras?</p> <p><input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No</p> <p>Si lo ha hecho, describáanse las medidas adoptadas:</p> <p>[.....]</p>
<p>¿Tiene el operador económico conocimiento de algún conflicto de intereses debido a su participación en el procedimiento de contratación?</p> <p>En caso afirmativo, especifíquese:</p>	<p><input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No</p> <p>[.....]</p>
<p>¿Ha asesorado el operador económico o alguna empresa relacionada con él al poder adjudicador o la entidad adjudicadora o ha intervenido de otra manera en la preparación del procedimiento de contratación?</p> <p>En caso afirmativo, especifíquese:</p>	<p><input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No</p> <p>[.....]</p>

⁽²⁷⁾ Véase la legislación nacional, el anuncio pertinente o los pliegos de la contratación.

⁽²⁸⁾ **No** será necesario facilitar esta información si la exclusión de los operadores económicos en uno de los supuestos contemplados en las letras a) a f) tiene carácter **obligatorio** en virtud de la legislación nacional aplicable, **sin ninguna excepción posible** aun en el caso de que el operador económico esté en condiciones de ejecutar el contrato.

⁽²⁹⁾ En su caso, véanse las definiciones en la legislación nacional, el anuncio pertinente o los pliegos de la contratación.

⁽³⁰⁾ Según lo señalado en la legislación nacional, el anuncio pertinente o los pliegos de la contratación.

<p>¿Ha experimentado el operador económico la rescisión anticipada de un contrato público anterior, un contrato anterior con una entidad adjudicadora o un contrato de concesión anterior o la imposición de daños y perjuicios u otras sanciones comparables en relación con ese contrato anterior?</p> <p>En caso afirmativo, especifíquese:</p>	<p>[] Sí [] No</p> <p>[.....]</p> <p>En caso afirmativo, ¿ha adoptado el operador económico medidas autocorrectoras?</p> <p>[] Sí [] No</p> <p>Si lo ha hecho, describanse las medidas adoptadas:</p> <p>[.....]</p>
<p>¿Puede el operador económico confirmar que:</p> <p>a) no ha sido declarado culpable de falsedad grave al proporcionar la información exigida para verificar la inexistencia de motivos de exclusión o el cumplimiento de los criterios de selección,</p> <p>b) no ha ocultado tal información,</p> <p>c) ha podido presentar sin demora los documentos justificativos exigidos por el poder adjudicador o la entidad adjudicadora, y</p> <p>d) no ha intentado influir indebidamente en el proceso de toma de decisiones del poder adjudicador o la entidad adjudicadora, obtener información confidencial que pueda conferirle ventajas indebidas en el procedimiento de contratación, o proporcionar por negligencia información engañosa que pueda tener una influencia importante en las decisiones relativas a la exclusión, selección o adjudicación?</p>	<p>[] Sí [] No</p>

D: OTROS MOTIVOS DE EXCLUSION QUE PUEDEN ESTAR PREVISTOS EN LA LEGISLACION NACIONAL DEL ESTADO MIEMBRO DEL PODER ADJUDICADOR O DE LA ENTIDAD ADJUDICADORA

Motivos de exclusión puramente nacionales	Respuesta
<p>¿Son aplicables los motivos de exclusión puramente nacionales que se especifican en el anuncio pertinente o los pliegos de la contratación?</p> <p>Si la documentación exigida en el anuncio pertinente o los pliegos de la contratación está disponible en formato electrónico, sírvase indicar:</p>	<p>[] Sí [] No</p> <p>(dirección de la página web, autoridad u organismo expedidor, referencia exacta de la documentación):</p> <p>[.....][.....][.....]⁽³¹⁾</p>
<p>En el caso de que sea aplicable cualquiera de los motivos de exclusión puramente nacionales, ¿ha adoptado el operador económico medidas autocorrectoras?</p> <p>Si lo ha hecho, describanse las medidas adoptadas:</p>	<p>[] Sí [] No</p> <p>[.....]</p>

⁽³¹⁾ Repítase tantas veces como sea necesario.



Parte IV: Criterios de selección

En relación con los criterios de selección (sección a o secciones A a D de la presente parte), el operador económico declara que:

A: INDICACION GLOBAL RELATIVA A TODOS LOS CRITERIOS DE SELECCION

El operador económico solo debe cumplimentar esta casilla si el poder adjudicador o la entidad adjudicadora han indicado en el anuncio pertinente o en los pliegos de la contratación a que se refiera el anuncio que el operador económico puede limitarse a cumplimentar la sección a de la parte IV omitiendo cualquier otra sección de la parte IV.

Cumplimiento de todos los criterios de selección	Respuesta
Cumple los criterios de selección requeridos:	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No

A: IDONEIDAD

El operador económico solo debe facilitar información cuando el poder adjudicador o la entidad adjudicadora exijan el cumplimiento de los criterios de selección en cuestión en el anuncio pertinente o en los pliegos de la contratación a que se refiera el anuncio.

Idoneidad	Respuesta
<p>1) Figura inscrito en un registro profesional o mercantil en su Estado miembro de establecimiento ⁽³²⁾:</p> <p>Si la documentación pertinente está disponible en formato electrónico, sírvase indicar:</p>	<p>[.....]</p> <p>(dirección de la página web, autoridad u organismo expedidor, referencia exacta de la documentación):</p> <p>[.....][.....][.....]</p>
<p>2) Cuando se trate de contratos de servicios:</p> <p>¿Es preciso disponer de una autorización específica o estar afiliado a una determinada organización para poder prestar el servicio de que se trate en el país de establecimiento del operador económico?</p> <p>Si la documentación pertinente está disponible en formato electrónico, sírvase indicar:</p>	<p><input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No</p> <p>En caso afirmativo, especifíquese qué autorización o afiliación e indíquese si el operador económico cumple este requisito:</p> <p>[...] <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No</p> <p>(dirección de la página web, autoridad u organismo expedidor, referencia exacta de la documentación):</p> <p>[.....][.....][.....]</p>

B: SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA

El operador económico solo debe facilitar información cuando el poder adjudicador o la entidad adjudicadora exijan el cumplimiento de los criterios de selección en cuestión en el anuncio pertinente o en los pliegos de la contratación a que se refiera el anuncio.

Solvencia económica y financiera	Respuesta
<p>1a) Su volumen de negocios anual («general») durante el número de ejercicios exigido en el anuncio pertinente o los pliegos de la contratación es el siguiente:</p> <p>Y/o</p> <p>1b) Su volumen de negocios anual medio durante el número de ejercicios exigido en el anuncio pertinente o los pliegos de la contratación es el siguiente ⁽³³⁾:</p> <p>Si la documentación pertinente está disponible en formato electrónico, sírvase indicar:</p>	<p>ejercicio: [.....] volumen de negocios: [.....][...]moneda</p> <p>ejercicio: [.....] volumen de negocios: [.....][...]moneda</p> <p>ejercicio: [.....] volumen de negocios: [.....][...]moneda</p> <p>(número de ejercicios, volumen de negocios medio):</p> <p>[.....], [.....][...]moneda</p> <p>(dirección de la página web, autoridad u organismo expedidor, referencia exacta de la documentación):</p> <p>[.....][.....][.....]</p>

⁽³²⁾ Tal como se contempla en el anexo XI de la Directiva 2014/24/UE; los operadores económicos de determinados Estados miembros pueden tener que cumplir otros requisitos establecidos en dicho anexo.

⁽³³⁾ Solo si el anuncio pertinente o los pliegos de la contratación lo permiten.



<p>2a) Su volumen de negocios anual («específico») durante el número de ejercicios exigido en el ámbito de actividad cubierto por el contrato y que se especifica en el anuncio pertinente o los pliegos de la contratación es el siguiente:</p> <p>Y/o</p> <p>2b) Su volumen de negocios anual medio en el ámbito y durante el número de ejercicios exigidos en el anuncio pertinente o los pliegos de la contratación es el siguiente ⁽³⁴⁾:</p> <p>Si la documentación pertinente está disponible en formato electrónico, sírvase indicar:</p>	<p>ejercicio: [.....] volumen de negocios: [.....][...]moneda ejercicio: [.....] volumen de negocios: [.....][...]moneda ejercicio: [.....] volumen de negocios: [.....][...]moneda</p> <p>(número de ejercicios, volumen de negocios medio): [.....],[.....][...]moneda</p> <p>(dirección de la página web, autoridad u organismo expedidor, referencia exacta de la documentación): [.....][.....][.....]</p>
<p>3) Si no se dispone de la información sobre el volumen de negocios (general o específico) en relación con todo el período considerado, indíquese la fecha de creación de la empresa o de inicio de las actividades del operador económico:</p>	<p>[.....]</p>
<p>4) En relación con las ratios financieras ⁽³⁵⁾ que se especifican en el anuncio pertinente o los pliegos de la contratación, el operador económico declara que el valor real de la(s) ratio(s) requerida(s) es el siguiente:</p> <p>Si la documentación pertinente está disponible en formato electrónico, sírvase indicar:</p>	<p>(indicación de la ratio requerida –ratio entre x e y ⁽³⁶⁾– y del valor): [.....], [.....] ⁽³⁷⁾</p> <p>(dirección de la página web, autoridad u organismo expedidor, referencia exacta de la documentación): [.....][.....][.....]</p>
<p>5) El importe asegurado en el seguro de indemnización por riesgos profesionales del operador económico es el siguiente:</p> <p>Si esta información está disponible en formato electrónico, sírvase indicar:</p>	<p>[.....][...]moneda</p> <p>(dirección de la página web, autoridad u organismo expedidor, referencia exacta de la documentación): [.....][.....][.....]</p>
<p>6) En relación con los demás requisitos económicos o financieros que, en su caso, se especifiquen en el anuncio pertinente o los pliegos de la contratación, el operador económico declara que:</p> <p>Si la correspondiente documentación que, en su caso, se especifique en el anuncio pertinente o los pliegos de la contratación está disponible en formato electrónico, sírvase indicar:</p>	<p>[.....]</p> <p>(dirección de la página web, autoridad u organismo expedidor, referencia exacta de la documentación): [.....][.....][.....]</p>

C: CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL

El operador económico solo debe facilitar información cuando el poder adjudicador o la entidad adjudicadora exijan el cumplimiento de los criterios de selección en cuestión en el anuncio pertinente o en los pliegos de la contratación a que se refiera el anuncio.

Capacidad técnica y profesional	Respuesta
<p>1a) Únicamente cuando se trate de contratos públicos de obras:</p> <p>Durante el período de referencia, el operador económico ha ejecutado las siguientes obras del tipo especificado:</p> <p>Si la documentación pertinente relativa a la ejecución y conclusión satisfactorias de las obras más importantes está disponible en formato electrónico, sírvase indicar:</p>	<p>Número de años (este período se especifica en el anuncio pertinente o los pliegos de la contratación): [.....]</p> <p>Obras: [.....]</p> <p>(dirección de la página web, autoridad u organismo expedidor, referencia exacta de la documentación): [.....][.....][.....]</p>

⁽³⁴⁾ Solo si el anuncio pertinente o los pliegos de la contratación lo permiten.

⁽³⁵⁾ Por ejemplo, la ratio entre el activo y el pasivo.

⁽³⁶⁾ Por ejemplo, la ratio entre el activo y el pasivo.

⁽³⁷⁾ Repítase tantas veces como sea necesario.

⁽³⁸⁾ Los poderes adjudicadores podrán **exigir** hasta cinco años y **admitir** experiencia que date de **más** de cinco años.

<p>1b) Únicamente cuando se trate de contratos públicos de suministros o contratos públicos de servicios: Durante el período de referencia ⁽³⁹⁾, el operador económico ha realizado las siguientes principales entregas del tipo especificado o prestado los siguientes principales servicios del tipo especificado: Al elaborar la lista, indíquense los importes, las fechas y los destinatarios, públicos o privados ⁽⁴⁰⁾:</p>	<p>Número de años (este período se especifica en el anuncio pertinente o los pliegos de la contratación): [.....]</p> <table border="1" data-bbox="790 309 1329 383"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>importes</th> <th>fechas</th> <th>destinatarios</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	Descripción	importes	fechas	destinatarios				
Descripción	importes	fechas	destinatarios						
<p>2) Puede recurrir al personal técnico o los organismos técnicos ⁽⁴¹⁾ siguientes, especialmente los responsables del control de la calidad: En el caso de los contratos públicos de obras, el operador económico podrá recurrir al personal técnico o los organismos técnicos siguientes para ejecutar la obra:</p>	<p>[.....] [.....]</p>								
<p>3) Emplea las siguientes instalaciones técnicas y medidas para garantizar la calidad y dispone de los siguientes medios de estudio e investigación:</p>	<p>[.....]</p>								
<p>4) Podrá aplicar los siguientes sistemas de gestión de la cadena de suministro y seguimiento durante la ejecución del contrato:</p>	<p>[.....]</p>								
<p>5) Cuando los productos o servicios que se vayan a suministrar sean complejos o, excepcionalmente, en el caso de productos o servicios que sean necesarios para un fin particular: ¿Autorizará el operador económico que se verifiquen ⁽⁴²⁾ su capacidad de producción o su capacidad técnica y, en su caso, los medios de estudio e investigación de que dispone, así como las medidas de control de la calidad que aplicará?</p>	<p>[] Sí [] No</p>								
<p>6) Quienes a continuación se indican poseen los siguientes títulos de estudios y profesionales:</p> <p>a) el propio proveedor de servicios o contratista y/o (dependiendo de los requisitos fijados en el anuncio pertinente o los pliegos de la contratación)</p> <p>b) su personal directivo:</p>	<p>a) [.....] b) [.....]</p>								
<p>7) El operador económico podrá aplicar las siguientes medidas de gestión medioambiental al ejecutar el contrato:</p>	<p>[.....]</p>								
<p>8) La plantilla media anual del operador económico y el número de directivos durante los tres últimos años fueron los siguientes:</p>	<p>Año, plantilla media anual: [.....], [.....] [.....], [.....] [.....], [.....] Año, número de directivos: [.....], [.....] [.....], [.....] [.....], [.....]</p>								
<p>9) El operador económico dispondrá de la maquinaria, el material y el equipo técnico siguientes para ejecutar el contrato:</p>	<p>[.....]</p>								
<p>10) El operador económico tiene eventualmente el propósito de subcontratar ⁽⁴³⁾ la siguiente parte (es decir, porcentaje) del contrato:</p>	<p>[.....]</p>								

⁽³⁹⁾ Los poderes adjudicadores podrán exigir hasta tres años y admitir experiencia que date de más de tres años.

⁽⁴⁰⁾ En otras palabras, deben enumerarse todos los destinatarios y la lista debe incluir los clientes tanto públicos como privados de los suministros o los servicios de que se trate.

⁽⁴¹⁾ Cuando se trate de personal técnico u organismos técnicos que no estén integrados directamente en la empresa del operador económico pero en cuya capacidad se base este, tal como se indica en la parte II, sección C, deberán cumplimentarse formularios DEUC separados.

⁽⁴²⁾ La verificación será efectuada por el poder adjudicador o, en su nombre, cuando este así lo autorice, por un organismo oficial competente del país en el que esté establecido el proveedor de suministros o de servicios.

⁽⁴³⁾ Téngase en cuenta que, si el operador económico ha decidido subcontratar una parte del contrato y cuenta con la capacidad del subcontratista para llevar a cabo esa parte, deberá cumplimentar un DEUC separado en relación con dicho subcontratista (véase la parte II, sección C, más arriba).

<p>11) Cuando se trate de contratos públicos de suministros:</p> <p>El operador económico facilitará las muestras, descripciones o fotografías requeridas de los productos que se deban suministrar, sin necesidad de adjuntar certificados de autenticidad.</p> <p>Cuando proceda, el operador económico declara asimismo que facilitará los certificados de autenticidad requeridos.</p> <p>Si la documentación pertinente está disponible en formato electrónico, sírvase indicar:</p>	<p><input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No</p> <p><input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No</p> <p>(dirección de la página web, autoridad u organismo expedidor, referencia exacta de la documentación):</p> <p>[.....] [.....] [.....]</p>
<p>12) Cuando se trate de contratos públicos de suministros:</p> <p>¿Puede el operador económico presentar los oportunos certificados expedidos por institutos o servicios oficiales encargados del control de calidad, de competencia reconocida, que acrediten la conformidad de los productos perfectamente detallada mediante referencias a las especificaciones o normas técnicas, conforme a lo previsto en el anuncio pertinente o los pliegos de la contratación?</p> <p>Si la respuesta es negativa, sírvase explicar por qué e indicar qué otros medios de prueba pueden aportarse.</p> <p>Si la documentación pertinente está disponible en formato electrónico, sírvase indicar:</p>	<p><input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No</p> <p>[.....]</p> <p>(dirección de la página web, autoridad u organismo expedidor, referencia exacta de la documentación):</p> <p>[.....] [.....] [.....]</p>

D: SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD Y NORMAS DE GESTION MEDIOAMBIENTAL

El operador económico solo debe facilitar información cuando el poder adjudicador o la entidad adjudicadora exijan la aplicación de sistemas de aseguramiento de la calidad o normas de gestión medioambiental en el anuncio pertinente o en los pliegos de la contratación a que se refiera el anuncio.

Sistemas de aseguramiento de la calidad y normas de gestión medioambiental	Respuesta
<p>¿Podrá el operador económico presentar certificados expedidos por organismos independientes que acrediten que cumple las normas de aseguramiento de la calidad requeridas, en particular en materia de accesibilidad para personas con discapacidad?</p> <p>Si la respuesta es negativa, sírvase explicar por qué y especificar de qué otros medios de prueba sobre el sistema de aseguramiento de la calidad se dispone.</p> <p>Si la documentación pertinente está disponible en formato electrónico, sírvase indicar:</p>	<p><input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No</p> <p>[.....] [.....]</p> <p>(dirección de la página web, autoridad u organismo expedidor, referencia exacta de la documentación):</p> <p>[.....] [.....] [.....]</p>
<p>¿Podrá el operador económico presentar certificados expedidos por organismos independientes que acrediten que aplica los sistemas o normas de gestión medioambiental requeridos?</p> <p>Si la respuesta es negativa, sírvase explicar por qué y especificar de qué otros medios de prueba sobre los sistemas o normas de gestión medioambiental se dispone.</p> <p>Si la documentación pertinente está disponible en formato electrónico, sírvase indicar:</p>	<p><input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No</p> <p>[.....] [.....]</p> <p>(dirección de la página web, autoridad u organismo expedidor, referencia exacta de la documentación):</p> <p>[.....] [.....] [.....]</p>

Parte V: Reducción del número de candidatos cualificados

El operador económico solo debe facilitar información cuando el poder adjudicador o la entidad adjudicadora hayan especificado los criterios o normas objetivos y no discriminatorios que se aplicarán para limitar el número de candidatos que serán invitados a participar en la licitación o en un diálogo. Esta información, que podrá ir acompañada de requisitos en relación con los (tipos de) certificados o tipos de pruebas documentales que, en su caso, deban presentarse, se establece en el anuncio pertinente o en los pliegos de la contratación a que se refiera el anuncio.

Solo en el caso de los procedimientos restringidos, los procedimientos de licitación con negociación, los procedimientos de diálogo competitivo y las asociaciones para la innovación:

El operador económico declara que:

Reducción del número	Respuesta
Cumple los criterios o normas objetivos y no discriminatorios que se aplicarán para limitar el número de candidatos de la siguiente manera: En el supuesto de que se requieran ciertos certificados u otros tipos de pruebas documentales, indíquese en relación con cada uno de ellos si el operador económico dispone de los documentos necesarios. Si algunos de estos certificados u otros tipos de pruebas documentales están disponibles en formato electrónico ⁽⁴⁴⁾ , sírvase indicar respecto de cada uno de ellos:	[...] [] Sí [] No ⁽⁴⁵⁾ (dirección de la página web, autoridad u organismo expedidor, referencia exacta de la documentación): [.....][.....][.....] ⁽⁴⁶⁾

Parte VI: Declaraciones finales

El/los abajo firmante(s) declara(n) formalmente que la información comunicada en las partes II – V es exacta y veraz y ha sido facilitada con pleno conocimiento de las consecuencias de una falsa declaración de carácter grave.

El/los abajo firmante(s) declara(n) formalmente que podrá(n) aportar los certificados y otros tipos de pruebas documentales contemplados sin tardanza, cuando se le(s) soliciten, salvo en caso de que:

- el poder adjudicador o la entidad adjudicadora tengan la posibilidad de obtener los documentos justificativos de que se trate directamente, accediendo a una base de datos nacional de cualquier Estado miembro que pueda consultarse de forma gratuita ⁽⁴⁷⁾, o
- a partir del 18 de octubre de 2018 a más tardar ⁽⁴⁸⁾, el poder adjudicador o la entidad adjudicadora ya posean los documentos en cuestión.

El/los abajo firmante(s) formalmente consiente(n) en que [indíquese el poder adjudicador o la entidad adjudicadora según figure en la parte I, sección A] tenga acceso a los documentos justificativos de la información que se ha facilitado en [indique(n)se la parte/sección/punto(s) pertinente(s)] del presente Documento Europeo Único de Contratación, a efectos de [indíquese el procedimiento de contratación: (descripción breve, referencia de publicación en el Diario Oficial de la Unión Europea, número de referencia)].

Fecha, lugar y, cuando se exija(n) o sea(n) necesaria(s), firma(s): [.....]

⁽⁴⁴⁾ Indíquese claramente a qué elemento se refiere la respuesta.

⁽⁴⁵⁾ Repitase tantas veces como sea necesario.

⁽⁴⁶⁾ Repitase tantas veces como sea necesario.

⁽⁴⁷⁾ Siempre y cuando el operador económico haya facilitado la información necesaria (dirección de la página web, autoridad u organismo expedidor, referencia exacta de la documentación) que permita al poder adjudicador o la entidad adjudicadora hacerlo. Si fuera preciso, deberá otorgarse el oportuno consentimiento para acceder a dicha base de datos.

⁽⁴⁸⁾ Dependiendo de la aplicación a nivel nacional del artículo 59, apartado 5, párrafo segundo, de la Directiva 2014/24/UE.



Santa Cruz de Tenerife
AYUNTAMIENTO

Área de Gobierno de Presidencia,
Organización, Tecnología y
Participación Ciudadana
**Servicio de Atención a la
Ciudadanía, Estadística y
Demarcación Territorial**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS POR EL QUE HA DE REGIRSE LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN TELEFÓNICA (010) DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE SANTA CRUZ DE TENERIFE.

1.- OBJETO DEL CONTRATO.

El presente Pliego tiene por objeto definir las condiciones técnicas que deben regir la prestación del **SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (010)** del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, conforme a las previsiones establecidas por la Resolución de 31 de julio de 2013, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información del Ministerio de Industria, Energía y Turismo, por la que se atribuye el número de marcación reducida 010 al servicio de información de las Administraciones Locales, publicada en el Boletín Oficial del Estado n.º 226, de 20 de septiembre de 2013 y al resto de normativa de aplicación.

El Servicio de Atención a la Ciudadanía, Estadística y Demarcación Territorial, a través del responsable de la Oficina de Atención e Información Ciudadana (OAIC) designado a tales efectos, llevará a cabo la supervisión del contrato para garantizar su correcta ejecución, de acuerdo a las siguientes prescripciones técnicas:

1.1.- DESCRIPCIÓN FUNCIONAL DEL SERVICIO.

A) Líneas de actuación del servicio a prestar:

- Proporcionar información de manera clara, rápida y simplificada sobre el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife -en adelante, el Ayuntamiento- y los servicios que presta y, en general, información del municipio que pueda resultar de interés;
- Facilitar las gestiones y trámites a realizar por los ciudadanos, posibilitando que éstos ejerzan sus derechos y cumplan con sus obligaciones evitando en la medida de lo posible el desplazamiento a las oficinas municipales;
- Atender los avisos, quejas y sugerencias ofreciendo los servicios y procedimientos establecidos al efecto a lo largo del plazo de ejecución del contrato;

- Se deberá establecer el sistema oportuno para velar porque los usuarios con discapacidad auditiva o del habla dispongan de las facilidades que permitan su adecuada atención;
- El Ayuntamiento facilitará el acceso a las Bases de Datos Municipales y a las aplicaciones que considere necesarias durante el plazo de ejecución del contrato para la prestación del servicio, debiendo garantizarse que la información contenida en las Bases de Datos Municipales será utilizada exclusivamente para los fines de información al ciudadano y no podrá ser copiada ni utilizada fuera del ámbito de la prestación del servicio;
- El Ayuntamiento facilitará los contenidos de la información y colaborará impartiendo la formación necesaria en aquéllas materias que considere oportunas, relacionadas con el ámbito municipal.

B) Servicios básicos:

- Atención de las llamadas realizadas al teléfono de marcación reducida 010 y a los teléfonos 922 606 000, 922 606 010, así como cuantos números sean puestos por el Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife con el objetivo de facilitar a la ciudadanía información sobre el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, y, en concreto:
 - Información sobre los servicios prestados por el municipio y su descripción (direcciones, teléfonos y actividades de entidades de la ciudad, agenda de eventos, calendario de fiestas, congresos);
 - Atención de consultas sobre el acceso al estado de la tramitación de expedientes, salvo de aquéllos que supongan una especial protección de datos conforme a la normativa vigente en la materia;
 - Información sobre la presentación de quejas o reclamaciones y recepción de sugerencias;
 - Información general sobre el tratamiento administrativo de las cuestiones que se planteen, de carácter administrativo e institucional, información acerca del municipio, e información especializada sobre consumo, asuntos sociales, reclamaciones y sugerencias, materia tributaria y, en general, sobre todas aquellas cuestiones relacionadas con los diferentes ámbitos de atención al ciudadano competencia de este Ayuntamiento;
 - Transferencias de llamadas específicas a otras áreas o servicios competentes;
 - Recepción de avisos sobre incidencias en el funcionamiento de los servicios de información;
 - Información sobre la organización, competencias, dirección y, en su caso, números telefónicos de todas las unidades administrativas del Ayuntamiento;
 - Mecanización, almacenamiento, tratamiento y actualización de los datos contenidos en el software de gestión destinado al servicio de información;
 - Respuesta diferida en los supuestos en los que no se pueda proporcionar al ciudadano la información solicitada en el momento de la llamada.

Para el correcto desarrollo del objeto del contrato la empresa deberá contar, como mínimo, con un equipo de tres (3) operadores para realizar las funciones objeto del contrato, los cuales no podrán simultanear los trabajos con ningún otro durante las horas en que estén prestando los servicios de atención telefónica del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife. En caso que las necesidades del servicio lo demanden, los operadores deberán ser ampliados, garantizando la correcta ejecución del objeto del contrato.

C) Horario de funcionamiento:

Para la prestación de los servicios, el horario de funcionamiento que estará comprendido en el objeto del contrato será el siguiente:

- De 8,00 a 15,00 horas, de lunes a viernes, a excepción de festivos nacionales, autonómicos y locales de la ciudad de Santa Cruz de Tenerife.

- El resto del horario, hasta completar las 24 horas del día, se atenderá mediante tecnología de tratamiento automatizado de llamadas, garantizándose la existencia de información pública fácilmente accesible sobre la disponibilidad del servicio y, durante los períodos de indisponibilidad, se atenderá a las llamadas con información sobre el día y la hora en que el servicio volverá a estar disponible.

El Ayuntamiento se reserva la capacidad de variar el horario en función de las condiciones del servicio y de las necesidades que surjan, previa comunicación por escrito a la empresa adjudicataria, siempre que no se altere el número total de horas diarias de prestación del servicio.

D) Implantación del servicio:

Será progresiva en función de las necesidades trasladadas por el Servicio de Atención a la Ciudadanía, Estadística y Demarcación Territorial a través de la Jefatura de la Oficina de Atención e Información Ciudadana (OAIC) y por el Servicio de Tecnología y Protección de Datos, en el ámbito de sus competencias conforme a lo establecido en la estructura administrativa vigente.

El diseño y estructura de la información a suministrar al ciudadano se determinará por el Servicio de Atención a la Ciudadanía, Estadística y Demarcación Territorial, a través del responsable de la Oficina de Atención e Información al Ciudadano. El adjudicatario no podrá realizar, sin la previa autorización del Ayuntamiento, copias parciales o totales de los soportes de datos suministrados y, una vez finalizado el contrato, en el plazo de un (1) mes, a contar desde el día siguiente al de la finalización del contrato, se deberá proceder a la devolución de todos los documentos y bases de datos suministrados.

Para la correcta implantación y prestación del servicio, la empresa deberá designar un coordinador de operadores, que a su vez realizará las funciones de interlocutor con el Jefe de la Oficina de Atención e Información al Ciudadano.

El servicio deberá estar implantado en su totalidad en el término de diez (10) días hábiles, a contar desde el siguiente al de la firma del contrato.

E) Formación:

La formación del personal de la empresa adjudicataria corresponderá a ésta y deberá organizarse de la siguiente forma:

- **Formación inicial:** Contendrá, como mínimo, nociones acerca de la organización del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, de las bases de datos y aplicaciones que se utilicen, de normativa básica, de los aparatos telefónicos y de técnicas de atención telefónica. Se deberán organizar prácticas en tiempo real con la plataforma utilizada. Asimismo, se deberá formar al personal en las siguientes materias:

- Conocimientos generales acerca de las **Ordenanzas Municipales**, tanto generales como fiscales, de cara a la correcta atención telefónica de consultas básicas de la ciudadanía.
- Conocimientos sobre la **estructura interna del Ayuntamiento** (Gobierno municipal, organigrama, etc). Conocimiento del **Decreto de Estructura vigente**.
- Conocimiento y manejo de la **Web municipal y sede electrónica municipal**:
 - Trámites y gestiones
 - Impresos y solicitudes
 - Tramites on line
 - Información tributaria básica, calendario del contribuyente.
- Correcto manejo de la **herramienta listín telefónico**, publicado en la intranet municipal, a la cual se dará acceso.
- Conocimiento pormenorizado de las **funciones y ubicación de las diferentes Oficinas de Atención e Información Ciudadana**, con el fin de facilitar en todo momento la relación entre el vecino y la Corporación.
- En materia de atención social, conocimientos acerca de la **ubicación de las diferentes UTS**, así como de los **números de cita previa y días de atención urgente de cada una de las UTS y del Instituto Municipal de Atención Social (IMAS)**.
- Conocimiento de la **ubicación y teléfonos de contacto de las diferentes Oficinas de Distrito**. Resulta fundamental que se distingan claramente las funciones y horarios de dichas oficinas y su diferencia con las funciones y ubicación de las OAIC.
- **Equipamientos y servicios de la ciudad**.
- Información general sobre **actividades culturales, deportivas o de ocio** relacionada con el Excmo. Ayuntamiento, sus Organismos Autónomos o empresas relacionadas.
- Conocimiento de las **actividades y agenda municipal de Carnaval, Navidad y Reyes, Fiestas de mayo**, etc, a los efectos de proporcionar una información correcta y completa a los ciudadanos.

- **Actualización constante de datos y noticias**, para lo cual se debe consultar a diario la web municipal, la prensa, boletines oficiales, revisar las instrucciones que les hará llegar el Jefe de la Oficina de Atención e Información Ciudadana y la Jefa del Servicio de Atención a la Ciudadanía, Estadística y Demarcación Territorial, entre otros.
 - **Conocimiento de funciones y datos de contacto, de los diferentes servicios y empresas concesionarias municipales**, especialmente los que tienen que ver con limpieza de la ciudad, parques y jardines y espacios públicos en general.
 - **Conocimiento de las actuaciones a seguir en caso de situaciones de emergencia** como, por ejemplo, lluvias torrenciales.
- **Formación continua:** Información acerca de nuevos temas comunicados por el Ayuntamiento y técnicas de atención. En general, formación sobre cualquier otro tipo de cuestión que el Ayuntamiento estime oportuna a lo largo del plazo de ejecución del contrato como, por ejemplo, la implantación de nuevas aplicaciones informáticas o bases de datos a las que deba tener acceso el adjudicatario para dar información a los ciudadanos.

1.2.- PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS. NIVELES DE RESPUESTA.

- **Respuesta inmediata:** Los operadores del 010 responderán inmediata y directamente a las preguntas que formulen los ciudadanos.
- El número de tonos de la llamada no deberá exceder de 4. Si en el momento de la llamada no hubiese agentes disponibles, se emitirá un mensaje en el que se indique al ciudadano que su llamada se encuentre en espera.
- **Atención de la llamada:** El agente telefónico se identificará y saludará educadamente al ciudadano con la fórmula normalizada, lo escuchará y aclarará lo requerido.
- En caso que no sea posible por la complejidad de lo solicitado, se pasará al nivel de transferencia de la llamada.
 - En caso que se resuelva la demanda ciudadana, el agente se despedirá educadamente, con la fórmula normalizada.
- **Transferencias de llamadas:** La central del 010 estará conectada permanentemente con todos los servicios municipales, a los efectos de transferir las llamadas telefónicas que así lo requieran por su complejidad.
- No se deben pasar las llamadas a los diferentes Servicios municipales sin tener la certeza de que le compete el asunto. En caso de dudas, se debe hacer la consulta interna previa al interlocutor del Ayuntamiento, o persona en quien delegue, para dar al ciudadano una respuesta inmediata y correcta.
 - No obstante lo anterior, se podrán derivar directamente llamadas al Ayuntamiento en determinados casos, según instrucciones

concretas que se harán llegar por parte del Jefe de la Oficina de Atención e Información Ciudadana.

- **Respuesta diferida:** En los casos en que no se pueda proporcionar la información solicitada por el ciudadano, se debe tomar nota de sus datos para llamarle tan pronto sea posible.
- **Envío de correo electrónico al responsable de la Oficina de Atención e Información Ciudadana del Ayuntamiento con las dudas planteadas,** a los efectos de su resolución y volcado en las bases de datos disponibles.

1.3.- REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (010).

- El 70% de las llamadas recibidas deben ser resueltas en menos de 3 minutos.
- El porcentaje semanal de llamadas perdidas y no atendidas no debe superar el 30% del total.
- Una vez comunicada una campaña concreta o nuevos datos, el tiempo para la puesta a disposición de la información al ciudadano no será superior a 24 horas.
- Se comunicará al Ayuntamiento cualquier interrupción del servicio, justificando los motivos y las medidas adoptadas. La interrupción del servicio por motivos técnicos no imputables a la Administración que sea superior a 6 horas, supondrá que la Administración pueda optar por la resolución del contrato o por la imposición de las penalidades diarias.
- El porcentaje mensual de reclamaciones o quejas del servicio de atención telefónica no debe superar el 10% del total.
- El tiempo máximo de espera para atender una llamada, no superará los 60 segundos respecto del total de las llamadas.
- La empresa adjudicataria realizará la grabación de la totalidad de las llamadas atendidas en el 010. Para ello, deberá anunciar al comienzo de cada llamada dicha medida para conocimiento de los usuarios.
- El Ayuntamiento, a través de la figura del ciudadano anónimo (persona designada por el Ayuntamiento, que no se identifica), podrá efectuar controles de calidad del servicio prestado.

1.4.- DIMENSIONAMIENTO.

Al objeto de poder determinar el volumen de llamadas a las que deberá hacer frente la empresa adjudicataria se adjunta al presente PPT, como Anexo I, la "MEMORIA SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN TELEFÓNICA (010) DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE SANTA CRUZ DE TENERIFE." (marzo 2016-febrero 2017).

1.5.- SEGUIMIENTO DEL TRABAJO POR EL AYUNTAMIENTO.

1º.- Informes.-

La empresa adjudicataria del servicio de atención telefónica deberá elaborar y remitir a la Oficina de Atención e Información Ciudadana, dependiente del Servicio de Atención e Información a la Ciudadanía, Estadística y Demarcación Territorial, informes mensuales en los que se especifiquen las siguientes cuestiones:

- Llamadas recibidas
- Llamadas atendidas y no atendidas, con especificación de los motivos.
- Promedio de llamadas diarias
- Franjas horarias
- Tiempos medios de locución
- Porcentajes de contactación
- Tipos de llamadas
- La empresa adjudicataria deberá realizar encuestas anuales de calidad en las que se refleje el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de atención telefónica (010).
- Realización de todos aquellos informes estadísticos requeridos por el Ayuntamiento.

2º.- Personal.-

La empresa adjudicataria facilitará al Ayuntamiento la relación del personal asignado al proyecto y mensualmente facilitará relación de las altas y bajas que puedan producirse.

3º.- Revisiones.-

El Ayuntamiento podrá realizar aquellas revisiones que considere necesarias para valorar la correcta prestación del servicio. Los técnicos municipales podrán acceder libremente a los locales desde los que se preste el servicio y tendrán acceso a los datos del ACD (por sus siglas en inglés: Automatic Call Distributor) . El seguimiento y evaluación de la calidad de los servicios prestados serán realizados por el responsable del contrato designado por el Ayuntamiento o persona en quién delegue.

1.6.- TITULARIDAD DE LOS TRABAJOS.

El Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife adquirirá la totalidad de los derechos sobre el resultado de los trabajos objeto del servicio contratado,

pudiéndolo utilizar para todos aquellos fines que estime oportuno, sin restricción alguna.

1.7.- LUGAR Y MEDIOS MATERIALES DE TRABAJO.

1º.- El contratista no desarrollará los trabajos incluidos en el objeto del contrato en las dependencias administrativas del Ayuntamiento, ni utilizando medios materiales o personales de la Corporación.

2º.- El contratista, en ningún caso, debe integrarse en la organización de la Administración pública contratante, ni ésta debe realizar un control de la actividad del contratista que vaya más allá del ejercicio de las potestades de dirección y control del contrato de las que está investida, velando por el correcto cumplimiento del objeto de la prestación contratada.

3º.- Las instalaciones de la empresa contratista deben reunir las debidas condiciones de seguridad, así como higiénico-sanitarias requeridas por la legislación vigente. Asimismo, será de cuenta del contratista la adquisición de cualquier material necesario para el desempeño de las prestaciones.

2.- REQUISITOS TECNOLÓGICOS NECESARIOS.

2.1.- CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LA CENTRALITA:

El Ayuntamiento cuenta con una centralita de gran capacidad de la marca MITEL modelo MXOne en la versión 5.0 SP5. En relación a los requisitos para la interconexión entre ambas entidades se proponen 2 soluciones:

2.2.- SOLUCIONES PROPUESTAS PARA LA INTERCONEXIÓN DE VOZ:

Se plantean dos opciones para llevar a cabo dicha conexión:

1) Troncal VoIP SIP

La centralita del Ayuntamiento dispone de los recursos necesarios para la configuración de un troncal VoIP SIP. La empresa deberá contratar el circuito de datos para interconectar ambas sedes, y dirigir el tráfico de las llamadas por este enlace.

2) Enlace Primario

La centralita del Ayuntamiento dispone de los requisitos necesarios para la conexión de un primario. La empresa adjudicataria debe contratar un enlace primario con los canales necesarios para prestar el servicio.

2.3.- POSIBILIDAD DE ESTABLECER UN ENLACE VPN SITE-TO-SITE VÍA INTERNET ENTRE LA SEDE DE LA EMPRESA Y EL AYUNTAMIENTO COMO CANAL DE TRANSFERENCIA DE LLAMADAS Y ACCESO A LAS APLICACIONES DEL AYUNTAMIENTO:

No cabe tal posibilidad al poderse garantizar la calidad del servicio. No obstante lo anterior, la empresa plantear soluciones al respecto siempre que pueda

garantizarse la calidad del servicio sin costes adicionales para el Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.

2.4- CONEXIÓN A LAS APLICACIONES CORPORATIVAS:

La conexión a las aplicaciones corporativas se realizará a través de una VPN/SSL. Los requerimientos técnicos necesarios para el uso de esta conexión son los siguientes:

SSL VPN web mode

The following table lists the operating systems and web browsers supported by SSL VPN web mode.

Supported operating systems and web browsers

Operating System	Web Browser
Microsoft Windows 7 SP1 (32-bit)	Microsoft Internet Explorer versions 9, 10 and 11 Mozilla Firefox version 33
Microsoft Windows 7 SP1 (64-bit)	Microsoft Internet Explorer versions 9, 10, and 11 Mozilla Firefox version 33
Linux CentOS version 5.6	Mozilla Firefox version 5.6
Linux Ubuntu version 12.0.4	Mozilla Firefox version 5.6

Other operating systems and web browsers may function correctly, but are not supported by Fortinet.

2.5.- RESPUESTAS DIFERIDAS:

En caso de respuesta diferida a las consultas ciudadanas que no se puedan responder en línea. la emisión de llamadas a las sedes municipales que cuenten con telefonía dependiente de la centralita, se realizará a través del enlace entre centralitas. Cuando la llamada se deba efectuar a un teléfono que no forme parte de la MX-One, o sea, un número externo a la centralita municipal deberá ser la empresa adjudicataria la que se hiciese cargo del importe de dichas llamadas.

2.5.- NUMERACIÓN 010:

En relación a la numeración corta (010) se deberá crear la numeración en la centralita de la empresa adjudicataria, y a través del enlace escogido desviar todas las llamadas.

2.6.- COMUNICACIONES:

La empresa adjudicataria proporcionará y asumirá los costes de las conexiones (voz-datos) compatible con los equipos que integran la red informática y la red de comunicaciones municipal entre el Ayuntamiento y los locales de la empresa adjudicataria por medios propios o en su defecto mediante la contratación de dichas conexiones, con el objeto de permitir comunicaciones de voz y datos entre ambas entidades.

ANEXO.- MEMORIA SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN TELEFÓNICA (010) DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE SANTA CRUZ DE TENERIFE.

1. Estadísticas..

El horario de prestación del servicio es de lunes a viernes (festivos no incluidos) de 08:00h a 15:00h. El servicio se ha atendido con tres operadores telefónicos en simultáneo, con un nivel de contactación del 98,25%.

1.1.Llamadas recibidas y atendidas.

El volumen de llamadas recibidas y atendidas en el servicio durante el año de contrato es el que se refleja en el siguiente cuadro:

	LLAMADAS RECIDAS	CONTACTOS	NO CONTACTOS	% CONTACT.
Marzo-16	4513	4452	61	98,65
Abril-16	5095	5024	71	98,61
Mayo-16	6699	6552	147	97,81
Junio-16	7289	7135	154	97,89
Julio-16	7555	7341	214	97,17
Agosto-16	4588	4547	41	99,11
Septiembre-16	4967	4901	66	98,67
Octubre-16	4915	4840	75	98,47
Noviembre-16	5119	5064	55	98,93
Diciembre-16	4529	4454	75	98,34
Enero-17	4409	4368	41	99,07
Febrero-17	4863	4736	127	97,39
	64541	63414	1127	98,25

Los meses de mayor número de llamadas son los comprendidos entre mayo y julio, que se corresponden con el período de recaudación de impuestos municipales.

1.1.Llamadas por franja horaria.

La distribución de las llamadas por franja horaria es la que se muestra en el siguiente cuadro en el que se aprecia que la franja horaria de mayor número de llamadas es la comprendida entre las 09:00 y las 13:00 horas. Llamadas recibidas por franja horaria:

	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Total
08:00 a 09:00	383	398	565	609	576	373	399	326	375	327	327	345	5003
09:00 a 10:00	804	933	1089	1328	1368	739	792	829	906	760	685	811	11044
10:00 a 11:00	862	1002	1376	1558	1543	946	1019	960	989	896	892	869	12912
11:00 a 12:00	857	976	1356	1420	1633	972	1040	1048	1042	897	880	949	13070
12:00 a 13:00	845	937	1253	1265	1438	870	992	942	950	920	873	984	12269
13:00 a 14:00	563	648	823	878	811	561	571	635	680	570	585	685	8010
14:00 a 15:00	199	201	237	231	186	127	154	175	177	159	167	220	2233
	4513	5095	6699	7289	7555	4588	4967	4915	5119	4529	4409	4863	64541

2.1.Finales Estadísticos.

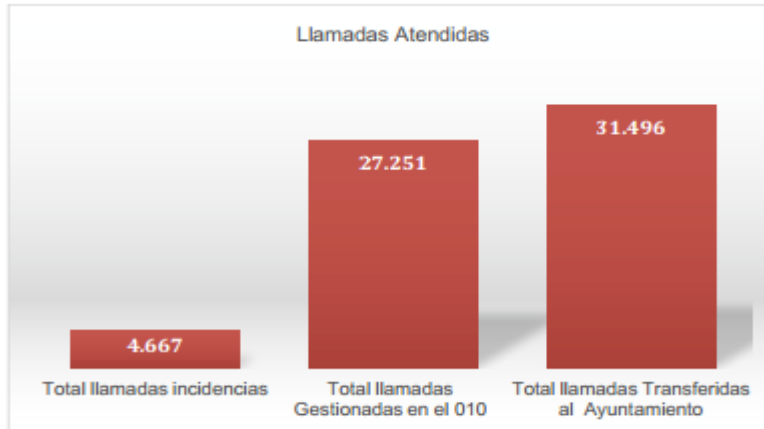
A continuación se enumeran los finales estadísticos utilizados por los operadores telefónicos en la gestión de la llamada. Esto es, una clasificación por área del Ayuntamiento para identificar la demanda del ciudadano, contemplando si dicha demanda se ha gestionado directamente por el operador o si se ha derivado a personal del Ayuntamiento.

FINALES ESTADÍSTICO	
LLAMADAS CON INCIDENCIAS	
Final prueba	
Sin Sonido	
Se corta a mitad	
Llamada Equivocada	
LLAMADAS GESTIONADAS EN EL 010	LLAMADAS DERIVADAS AL AYTO.
Gabinete de Alcaldía	Derivación - Gabinete de Alcaldía
OMIC	Derivación - OMIC
Demarcación Territorial - Padrón	Derivación - Demarcación Territorial - Padrón
OAIC. Incidencias	Derivación - OAIC. Incidencias
Medioambiente (SCGM)	Derivación - Medioambiente (SCGM)
Educación - Juventud - Igualdad	Derivación - Educación - Juventud - Igualdad
Servicio de Gestión Tributaria (SGT)	Derivación - Servicio de Gestión Tributaria (SGT)
Participación Ciudadana	Derivación - Participación Ciudadana
Sociedad de Desarrollo	Derivación - Sociedad de Desarrollo
Seguridad Ciudadana	Derivación - Seguridad Ciudadana
Tecnología y Protección de Datos	Derivación - Tecnología y Protección de Datos
Servicios Públicos	Derivación - Servicios Públicos
Gerencia Municipal de Urbanismo	Derivación - Gerencia Municipal de Urbanismo
IMAS	Derivación - IMAS
Fiestas y Actividades Recreativas	Derivación - Fiestas y Actividades Recreativas
Cultura	Derivación - Cultura
Deportes	Derivación - Deportes
Sugerencias y Reclamaciones	Derivación - Sugerencias y Reclamaciones
Distritos	Derivación - Distritos
Tribunal Económico Administrativo Municipal	Derivación - Tribunal Económico Administrativo Municipal
Información General	Derivación - Información General

2.2. Clasificación de las llamadas en base a la gestión del Operador .

En el siguiente cuadro se muestra un resumen de las llamadas atendidas en el servicio en base a los tres grandes grupo de finales: - Llamadas de incidencias. - Llamadas gestionadas en el 010. - Llamadas derivadas al Ayuntamiento.

LLAMADAS ATENDIDAS	Total	%
Total llamadas incidencias	4667	7,36
Total llamadas gestionadas en el 010	27251	42,97
Total llamadas transferidas al Ayuntamiento	31496	49,67
TOTALES	63414	100,00



Las llamadas clasificadas como “incidencias” corresponden en su mayoría a llamadas sin sonido generadas en el proceso de comunicación interno entre la empresa adjudicataria y el Ayuntamiento.

A continuación se ofrece detalle de las llamadas atendidas por meses y finales estadísticos.

LLAMADAS CON INCIDENCIAS	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	sept.	oct.	nov.	dic.	enero	febrero
Sin sonido	212	190	287	387	279	215	278	340	305	775	145	141
Se corta a mitad	84	60	89	94	78	32	65	33	18	22	25	16
Llamada Equivocada	6	8	6	20	10	18	32	36	46	76	80	69
Final prueba	21	33	4	1	5	7	5	2	2	2	0	8
Total llamadas incidencias	323	291	386	502	372	272	380	411	371	875	250	234

LLAMADAS GESTIONADAS EN EL 010	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	sept.	oct.	nov.	dic.	enero	febrero
Gabinete de Alcaldía	4	8	14	13	11	14	10	12	13	10	25	14
OMIC	100	93	63	78	88	88	148	173	189	177	238	186
Demar. Territorial - Padrón	270	393	363	464	340	391	366	285	329	246	331	290
OAIC. Incidencias	157	151	160	183	184	113	109	103	104	89	69	80
Medioambiente (SCGM)	19	30	31	33	32	22	31	21	28	13	20	10
Educación - Juventud - Igualdad	4	3	2	1	7	15	3	5	7	5	5	8
Servicio de Gestión Tributaria (SGT)	398	505	1001	1047	1521	410	359	361	455	248	271	498
Participación Ciudadana	5	17	6	5	5	11	8	4	3	3	2	2
Sociedad de Desarrollo	24	27	26	30	16	19	25	24	27	15	11	26
Seguridad Ciudadana	36	60	50	64	47	49	48	35	31	26	44	40
Tecnología y Protección de Datos	40	38	61	63	61	42	33	26	28	13	28	22
Servicios Públicos	141	152	125	162	201	193	130	112	126	91	122	98
Gerencia Municipal de Urbanismo	45	47	22	28	24	13	15	12	21	7	13	5
IMAS	161	156	167	177	148	148	205	148	144	125	141	156
Fiestas y Actividades Recreativas	11	44	14	8	13	9	24	19	40	105	87	49
Cultura	15	7	15	24	2	18	16	23	13	4	11	7
Deportes	26	24	35	55	37	20	73	49	18	17	36	25
Sugerencias y Reclamaciones	2	0	3	2	8	9	5	3	2	0	6	2
Distritos	29	54	82	95	93	78	76	57	39	34	16	12
Tribunal Económico Administrativo Municipal	0	1	1	0	0	24	2	0	5	3	1	2
Información General	492	512	495	564	580	474	536	496	432	338	392	326
Total llamadas Gestionadas en el 010	1979	2322	2736	3096	3418	2160	2222	1968	2054	1569	1869	1858

LLAMADAS GESTIONADAS EN EL 010	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	sept.	oct.	nov.	dic.	enero	febrero
Derivación - Gabinete de Alcaldía	43	57	85	70	77	63	67	43	58	63	100	46
Derivación - OMIC	12	7	28	27	67	55	76	9	8	1	0	3
Derivación - Demar. Territorial - Padrón	203	169	187	200	82	61	51	54	88	54	82	63
Derivación - OAIC. Incidencias	7	14	9	7	19	16	12	7	13	9	5	6
Derivación - Medioambiente (SCGM)	31	38	45	44	43	28	53	36	52	36	53	44
Derivación - Educación - Juventud - Igualdad	6	0	3	9	14	59	12	19	13	12	20	13
Derivación - Servicio de Gestión Tributaria (SGT)	874	1048	2056	2056	2217	868	826	1071	1130	801	615	1218
Derivación - Participación Ciudadana	11	4	6	11	10	11	12	13	14	7	10	7
Derivación - Sociedad de Desarrollo	0	0	1	1	0	6	6	2	0	5	0	1
Derivación - Seguridad Ciudadana	98	162	166	163	125	119	141	163	132	108	186	186
Derivación - Tecnología y Protección de Datos	4	3	8	12	13	28	20	35	32	17	42	36
Derivación - Servicios Públicos	175	186	142	149	135	121	129	107	170	139	156	138
Derivación - Gerencia Municipal de Urbanismo	126	158	161	141	158	148	119	142	146	96	140	132
Derivación - IMAS	25	29	39	49	53	40	112	99	119	81	128	176
Derivación - Fiestas y Actividades Recreativas	35	49	22	24	16	17	31	37	47	76	162	93
Derivación - Cultura	23	33	21	24	12	20	31	45	23	28	22	13
Derivación - Deportes	40	53	67	80	85	56	185	108	86	92	142	72
Derivación - Sugerencias y Reclamaciones	2	1	3	3	8	4	5	2	6	4	15	9
Derivación - Distritos	16	19	33	95	83	95	117	104	91	59	48	45
Derivación - Tribunal Económico Administrativo Municipal	0	0	24	0	0	2	1	3	3	2	0	0
Derivación - Información General	419	381	324	372	334	298	293	362	408	320	323	343
Total llamadas Transferidas al Ayuntamiento	2150	2411	3430	3537	3551	2115	2299	2461	2639	2010	2249	2644

2.3. Clasificación de las llamadas por Área del Ayuntamiento.

En este apartado se representan las llamadas recibidas en el servicio y clasificadas por áreas del Ayuntamiento. Para este análisis se consideran las llamadas gestionadas directamente en el servicio (27.251 llamadas) y las transferidas al Ayuntamiento (31.496 llamadas). El Área de mayor volumen se corresponde con el Servicio de Gestión Tributaria (SGT) con un 37,20% del total de las llamadas, porcentaje muy por encima del resto de Áreas.

LLAMADAS ATENDIDAS POR ÁREAS DEL AYUNTAMIENTO					
LLAMADAS GESTIONADAS EN EL 010		LLAMADAS DERIVADAS AL AYTO.		TOTAL	%
Gabinete de Alcaldía	148	Derivación - Gabinete de Alcaldía	772	920	1,57
OMIC	1.621	Derivación - OMIC	293	1.914	3,26
Demar. Territorial - Padrón	4.068	Derivación - Demar. Territorial - Padrón	1.294	5.362	9,13
OAIC. Incidencias	1.502	Derivación - OAIC. Incidencias	124	1.626	2,77
Medioambiente (SCGM)	290	Derivación - Medioambiente (SCGM)	503	793	1,35
Educación - Juventud - Igualdad	65	Derivación - Educación - Juventud - Igualdad	180	245	0,42
Servicio de Gestión Tributaria (SGT)	7.074	Derivación - Servicio de Gestión Tributaria (SGT)	14.780	21.854	37,20
Participación Ciudadana	71	Derivación - Participación Ciudadana	116	187	0,32
Sociedad de Desarrollo	270	Derivación - Sociedad de Desarrollo	22	292	0,50
Seguridad Ciudadana	530	Derivación - Seguridad Ciudadana	1.749	2.279	3,88
Tecnología y Protección de Datos	455	Derivación - Tecnología y Protección de Datos	250	705	1,20
Servicios Públicos	1.653	Derivación - Servicios Públicos	1.747	3.400	5,79
Gerencia Municipal de Urbanismo	252	Derivación - Gerencia Municipal de Urbanismo	1.667	1.919	3,27
IMAS	1.876	Derivación - IMAS	950	2.826	4,81
Fiestas y Actividades Recreativas	423	Derivación - Fiestas y Actividades Recreativas	609	1.032	1,76
Cultura	155	Derivación - Cultura	295	450	0,77
Deportes	415	Derivación - Deportes	1.066	1.481	2,52
Sugerencias y Reclamaciones	42	Derivación - Sugerencias y Reclamaciones	62	104	0,18
Distritos	665	Derivación - Distritos	805	1.470	2,50
Tribunal Económico Administrativo Municipal	39	Derivación - Tribunal Económico Administrativo Municipal	35	74	0,13
Información General	5.637	Derivación - Información General	4.177	9.814	16,71
TOTAL LLAMADAS 010	27.251	TOTAL LLAMADAS TRANSFERIDAS AYTO.	31.496	58.747	100

Llamadas Atendidas por Áreas

