

## ÍNDICE

- I. JUSTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO
- II. CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS
  - 1. – DISPOSICIONES GENERALES
    - 1.1. Objeto del contrato
    - 1.2. Presupuesto del contrato
    - 1.3. Existencia de crédito
    - 1.4. Plazo de ejecución del contrato
  - 2. – BASES DE LA LICITACIÓN Y DE LA ADJUDICACIÓN
    - 2.1. Procedimiento de adjudicación
    - 2.2. Capacidad y solvencia de los licitadores
    - 2.3. Clasificación de contratistas
    - 2.4. Presentación de la documentación
    - 2.5. Documentación para la licitación
      - SOBRE NÚMERO 1.*
      - SOBRE NÚMERO 2.*
      - SOBRE NÚMERO 3.*
    - 2.6. Calificación de la documentación y apertura de las proposiciones
    - 2.7. Documentación previa a la adjudicación
    - 2.8. Garantía definitiva
    - 2.9. Renuncia o desistimiento
    - 2.10. Adjudicación del contrato
  - 3. – FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO
    - 3.1. Perfección del contrato
    - 3.2. Documento de formalización
  - 4. – DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES
    - 4.1. Abonos al contratista
    - 4.2. Obligaciones y gastos exigibles al contratista
      - 4.2.1. Cofinanciación con Fondos Estructurales
      - 4.2.2. Obligaciones laborales y sociales
      - 4.2.3. Reglas especiales respecto del personal laboral de la empresa contratista
      - 4.2.4. Cumplimiento de plazos y penalidades por mora e indemnización de daños y perjuicios
      - 4.2.5. Otros gastos
      - 4.2.6. Obligación de sigilo
    - 4.3. Tributos
    - 4.4. Revisión de precios
  - 5. – EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS
    - 5.1. Dirección del contrato
    - 5.2. Prórrogas y modificaciones del contrato
    - 5.3. Suspensión del contrato
    - 5.4. Entrega de los trabajos
  - 6. – CONCLUSIÓN DEL CONTRATO
    - 6.1. Recepción y liquidación
    - 6.2. Plazo de garantía
    - 6.3. Resolución del contrato
    - 6.4. Cesión y subcontratación
    - 6.5. Finalización del contrato
    - 6.6. Devolución y cancelación de la garantía definitiva
  - 7. – RÉGIMEN JURÍDICO DEL CONTRATO
    - 7.1. Normas generales
    - 7.2. Prerrogativas de la Administración, jurisdicción competente y recursos
    - 7.3. Responsabilidad del contratista
    - 7.4. Propiedad de los trabajos
- ANEXOS
  - ANEXO A.- MODELO DE DECLARACIÓN RELATIVA AL REGISTRO LICITADORES
  - ANEXO B.- MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE
  - ANEXO C.- (no hay)
  - ANEXO D.- SOLVENCIAS, CLASIFICACIONES.
  - ANEXO E.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN Y SU PONDERACIÓN
  - ANEXO F.- MODELO DECLARACIÓN RESPONSABLE (ART. 146.4 del TRLCSP)
  - ANEXO G.- MODELO DE OFERTA ECONÓMICA



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE Identificador: 0G13X0W5P5FBA

Fecha Firma: 11-12-2014 14:30:44 Fecha copia: 11/12/2014 15:34:40

Firmado en Valladolid por: El Jefe del Servicio de Asuntos Económicos LUIS CARLOS BLANCO ANDRAY

Acceda a la página web: <https://www.ae.jcyl.es/verDocumentos/ver?idDOE=0G13X0W5P5FBA> para visualizar el documento original

## I. JUSTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

La adjudicación del contrato, mediante el procedimiento abierto, se justifica en lo dispuesto en los artículos 138, 157 y siguientes del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, aprobado a través de Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, publicado en el BOE de 16 de noviembre de 2011 (en adelante TRLCSP); concurriendo el supuesto contemplado en la cláusula 2.1 del presente pliego.

## II. CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS

### 1. – DISPOSICIONES GENERALES

#### 1.1. Objeto del contrato

El objeto del contrato es el servicio de adecuación, explotación y mantenimiento del servicio público de atención al ciudadano 012 de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, de acuerdo con las condiciones establecidas en el pliego de prescripciones técnicas. En el cuadro de características de este pliego se expresa la codificación correspondiente de la nomenclatura de la CPV.

Las necesidades administrativas a satisfacer mediante el presente contrato son las especificadas en el pliego de prescripciones técnicas que le rige.

De conformidad con lo preceptuado en el apartado 1 del artículo 147 del TRLCSP, no se admite la presentación de variantes al objeto definido en el presente pliego.

A los efectos del presente pliego y del TRLCSP este contrato tiene carácter administrativo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 19.1 a) de dicho texto refundido, y conforme al artículo 16, no está sujeto a regulación armonizada ya que este servicio no se encuentra comprendido en las categorías 1 a 16 del Anexo II del TRLCSP (categoría 27 – otros servicios).

#### 1.2. Presupuesto del contrato

El presupuesto base de licitación es el que figura en el apartado 3 del cuadro de características del presente pliego y será distribuido conforme a la anualidad especificada en el apartado 4.

El precio del contrato se determinará a tanto alzado.

El precio del contrato se ha calculado, a partir de los datos del análisis de desarrollo económico de anteriores contratos, estimación de costes de personal, estimación de costes de infraestructuras, de plataforma y mantenimientos tecnológicos e inversiones contempladas en el pliego de prescripciones técnicas.

El importe del contrato será el que resulte de la adjudicación.

#### 1.3. Existencia de crédito

Se han cumplido los trámites precisos para asegurar la existencia de crédito adecuado y suficiente, con cargo a la aplicación presupuestaria recogida en el cuadro de características del presente pliego, para el pago de este contrato. La baja de la adjudicación, si la hubiere, podrá ser aplicada proporcionalmente a todas las anualidades previstas en el apartado 4 del cuadro de características, o a las que el órgano de contratación considere, justificadamente, más conveniente.



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE Identificador: 0G13X0W5P5FBA

Fecha Firma: 11-12-2014 14:30:44 Fecha copia: 11/12/2014 15:34:40

Firmado en Valladolid por: El Jefe del Servicio de Asuntos Económicos LUIS CARLOS BLANCO ANDRAY

Acceda a la página web: <https://www.ae.jcyl.es/verDocumentos/ver?idDOE=0G13X0W5P5FBA> para visualizar el documento original

En el caso de financiación conjunta, el coste a imputar a cada entidad coparticipe será el indicado en el cuadro de características del presente pliego. Asimismo, en dicho cuadro de características se indica el orden de abono de los pagos.

En el presente contrato es un expediente de tramitación anticipada y plurianual a que se refiere el artículo 110.2 del TRLCSP, por lo que al pretender formalizarse en ejercicio anterior al de la iniciación de su ejecución, la adjudicación quedará sometida a la condición suspensiva de existencia de crédito adecuado y suficiente para la primera anualidad, así como al cumplimiento de los límites de compromisos para anualidades siguientes, establecidos en la Ley de Hacienda y del Sector Público de la Comunidad de Castilla y León.

#### 1.4. Plazo de ejecución del contrato

Tanto el plazo de ejecución, como los plazos parciales, si los hubiese, son los reflejados en el apartado 5 del cuadro de características.

Comenzará su ejecución el día 16 de abril de 2015 o, en el supuesto de ser posterior, desde el día siguiente al de formalización del contrato.

## 2. - BASES DE LA LICITACIÓN Y DE LA ADJUDICACIÓN

### 2.1. Procedimiento de adjudicación

La adjudicación del contrato se llevará a cabo por el PROCEDIMIENTO ABIERTO, sin opción de variantes, de conformidad con lo régimen general previsto en el Capítulo I del Título I, Libro III del TRLCSP.

### 2.2. Capacidad y solvencia de los licitadores

Podrán concurrir a la adjudicación del contrato, las personas naturales o jurídicas, españolas o extranjeras, que tengan plena capacidad de obrar, no estén incurso en una prohibición de contratar, y acrediten su solvencia económica, financiera y técnica o profesional o en los casos en que así lo exija el TRLCSP, se encuentren debidamente clasificadas. Los empresarios deberán contar, asimismo, con la habilitación empresarial o profesional que, en su caso, sea exigible para la realización de la actividad o prestación que constituya el objeto del contrato.

Tratándose de personas jurídicas, las prestaciones objeto del contrato deberán estar comprendidas dentro de los fines, objeto o ámbito de actividad que a tenor de sus estatutos o reglas fundacionales les sean propios.

### 2.3. Clasificación de contratistas

Conforme dispone el art. 65 del TRLCSP, (y en defecto de desarrollo reglamentario del mismo) conforme al artículo 25.1 del TRLCAP (por virtud de la disposición transitoria cuarta del TRLCSP), para optar a esta licitación no se requiere clasificación.

### 2.4. Presentación de la documentación

La documentación se entregará exclusivamente en las dependencias u oficinas señaladas en el anuncio de licitación o será enviada por correo a dichas dependencias u oficinas, en la dirección indicada en el citado anuncio, dentro del plazo de admisión señalado en el mismo.

Cuando se envíe por correo se incluirán los sobres indicados en el apartado siguiente en el interior de otro sobre o pliego de remisión, debiendo justificarse la fecha de imposición del envío en la oficina de correos y anunciar al órgano de contratación la remisión de la oferta mediante télex, fax al nº 983 412 942 o telegrama, en lengua castellana con el siguiente literal:

Mesa de Contratación de (designación del servicio objeto del contrato)



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE Identificador: 0G13X0W5P5FBA

Fecha Firma: 11-12-2014 14:30:44 Fecha copia: 11/12/2014 15:34:40

Firmado en Valladolid por: El Jefe del Servicio de Asuntos Económicos LUIS CARLOS BLANCO ANDRAY

Acceda a la página web: <https://www.ae.jcyl.es/verDocumentos/ver?idDOE=0G13X0W5P5FBA> para visualizar el documento original

Dirección (la figurada en el anuncio de licitación)

Texto: PRESENTADA POR CORREO OFERTA EL DIA \_\_DE \_\_\_\_ DE \_\_\_\_

Firma (el representante de la empresa licitadora).

Sin la concurrencia de ambos requisitos no será admitida la documentación, si es recibida por el órgano de contratación con posterioridad a la fecha y hora de la terminación del plazo señalado en el anuncio de licitación.

Terminado el plazo de recepción, la oficina receptora expedirá certificación relacionada de la documentación recibida o de la ausencia de licitadores, en su caso, la cual, juntamente con aquella, remitirán al Secretario de la Mesa de contratación.

Las empresas interesadas podrán examinar la documentación en las dependencias señaladas en el anuncio de licitación, pudiendo obtener cuantas aclaraciones fueren precisas mediante llamada telefónica, consulta telegráfica, télex, fax o correo electrónico en el número y dirección que igualmente se exprese en el citado anuncio.

A los efectos de obtención por los licitadores de la información prevista en el artículo 158.1 del TRLCSP, se establece un plazo de seis (6) días naturales desde la primera publicación del anuncio del contrato, para la presentación de la solicitud de la misma, salvo que la tramitación de la adjudicación fuera por procedimiento de urgencia en cuyo caso el plazo quedará reducido a la mitad. El órgano de contratación no estará obligado a atender las solicitudes de envío de pliegos y documentación complementaria cuando éstos sean accesibles a través del perfil de contratante.

Igualmente, se establece un plazo de seis (6) días naturales para la información prevista en el artículo 158.2 del TRLCSP, a contar desde la primera publicación del anuncio o desde la finalización del plazo previsto en el párrafo anterior.

El acceso al perfil de contratante se realizará a través del portal institucional de la Junta de Castilla y León: [www.contratacion.jcyl.es](http://www.contratacion.jcyl.es)

La oferta y la documentación que se acompañe se presentarán, en todo caso, en idioma castellano.

La presentación de proposiciones presume la aceptación incondicionada por parte del empresario de las cláusulas de este pliego sin salvedad alguna y la declaración responsable de que reúne todas y cada una de las condiciones exigidas para contratar con la Administración.

#### 2.5. Documentación para la licitación

La documentación constará de tres (3) sobres, numerados y cerrados. En el exterior de cada uno de ellos deberá figurar necesariamente inscrita la denominación del sobre; el título del contrato objeto de la licitación; el nombre y apellidos o razón social del empresario o empresa licitadora; el NIF o CIF, debiendo estar firmado por el licitador o persona que lo represente.

Asimismo, y bajo el epígrafe de NOTIFICACIONES se hará constar, la dirección completa, número de teléfono, número de Fax y dirección de correo electrónico.

#### SOBRE NÚMERO 1.

Se denomina «DOCUMENTACIÓN GENERAL».

CONTENIDO:

- **Una declaración responsable del licitador indicando que cumple las condiciones legalmente establecidas para contratar con la**



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE Identificador: 0G13X0W5P5FBA

Fecha Firma: 11-12-2014 14:30:44 Fecha copia: 11/12/2014 15:34:40

Firmado en Valladolid por: El Jefe del Servicio de Asuntos Económicos LUIS CARLOS BLANCO ANDRAY

Acceda a la página web: <https://www.ae.jcyl.es/verDocumentos/ver?idDOE=0G13X0W5P5FBA> para visualizar el documento original

**Administración, a los efectos establecidos en el apartado 4 del artículo 146 del TRLCSP. Conforme al modelo del anexo F del presente pliego.**

- **En hoja independiente, bajo el título NOTIFICACIONES y a efectos de las correspondientes notificaciones que la Administración deba realizar, se hará constar el nombre y apellidos o razón social del empresario o empresa licitadora, su dirección completa, número de teléfono, número de FAX y dirección de correo electrónico. Estos datos reflejados deberán ser, en todo caso, coincidentes con los que figuren en los sobres de la licitación.**
- **Cuando dos o más empresas presenten oferta conjunta, aportarán un compromiso de constitución de unión temporal, con indicación de los nombres y circunstancias de las personas físicas o jurídicas que la suscriban, la participación de cada una de ellas y designación de la persona o entidad que, durante la vigencia del contrato, ha de ostentar la plena representación de todas frente a la Administración.**

En caso de resultar adjudicatario deberá acreditar los documentos a los que se refiere el apartado 1 del artículo 146 del TRLCSP (cláusula 2.7.1)

En todo caso, el órgano de contratación, en orden a garantizar el buen fin del procedimiento, podrá recabar en cualquier momento anterior a la adopción de la propuesta de adjudicación, que los licitadores aporten la documentación acreditativa del cumplimiento de las condiciones establecidas para ser adjudicatario del contrato.

### SOBRE NÚMERO 2.

Se denomina «CRITERIOS NO EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULAS». En su interior se hará constar, en hoja independiente, un índice de su contenido.

CONTENIDO:

Se aportarán los documentos (en formato papel y electrónico: CD, DVD o USB) que permitan valorar la propuesta de acuerdo con los criterios de adjudicación indicados en el Anexo E de este pliego que se aplicarán para la adjudicación de este contrato (Criterios no evaluables mediante fórmulas).

La documentación tendrá la estructura y contenido que se especifica a continuación y será presentado en un documento de un máximo de 100 páginas (excluidos los Anexos) en tamaño A4.

0) Índice del contenido, en hoja independiente.

A) Gestión de calidad del servicio.

B) Calidad de la plataforma tecnológica.

C) Mejoras adicionales en relación con el contrato en su conjunto.

D) Calidad de los sistemas de seguridad.

De conformidad con lo establecido en el art. 26 del R.D. 817/2009, el contenido de este sobre no podrá revelar ninguno de los aspectos a valorar en el sobre nº 3, de oferta económica y otros criterios evaluables mediante fórmulas, El incumpliendo de esta previsión dará lugar a la exclusión de la proposición por no respetar el secreto de la oferta previsto en el art. 80.2 del RGCAP.

### SOBRE NÚMERO 3.



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE Identificador: 0G13X0W5P5FBA

Fecha Firma: 11-12-2014 14:30:44 Fecha copia: 11/12/2014 15:34:40

Firmado en Valladolid por: El Jefe del Servicio de Asuntos Económicos LUIS CARLOS BLANCO ANDRAY

Acceda a la página web: <https://www.ae.jcyl.es/verDocumentos/ver?idDOE=0G13X0W5P5FBA> para visualizar el documento original

Se denomina "OFERTA ECONÓMICA Y OTROS CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULAS". En su interior se hará constar, en hoja independiente, un índice de su contenido.

CONTENIDO:

**Oferta económica formulada conforme al modelo que se adjunta como Anexo G de este pliego.**

La oferta económica se presentará debidamente firmada por quien tenga poder suficiente, pudiendo ser rechazada conforme a lo establecido en el artículo 84 del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, aprobado por R.D. 1098/2001, de 12 de octubre (en adelante RGLCAP).

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

Cada licitador no podrá presentar más que una sola oferta. No se podrá suscribir ninguna propuesta en unión temporal con otra empresa, si lo hubiese hecho individualmente o figurar en más de una unión temporal. El incumplimiento de lo establecido en este párrafo dará lugar a la desestimación de todas las proposiciones por él presentadas.

Las ofertas que excedan del precio de licitación formulado por la Administración serán rechazadas.

Se aportarán los documentos que permitan valorar la oferta de acuerdo con los criterios de adjudicación indicados en el Anexo E de este pliego (Oferta económica y otros criterios evaluables mediante fórmulas) que se aplicarán para la adjudicación de este contrato:

- A) Anexo G
- B) Detalle pormenorizado del número de horas de prestación del servicio.
- C) Detalle del nivel de servicio de atención de llamadas.

**2.6. Calificación de la documentación y apertura de las proposiciones**

Finalizado el plazo de admisión de documentación, se constituirá la Mesa de Contratación, de acuerdo con lo establecido en la Ley del Gobierno y de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, procediendo a la calificación de la documentación incluida en el sobre nº 1.

Si observara defectos u omisiones subsanables procederá en la forma prevista en el artículo 81.2 del R.G.C.A.P., concediendo un plazo no superior a tres días hábiles para que el licitador corrija o subsane los mismos. Si los defectos u omisiones no fueran subsanados o, en su caso, no fueran subsanables, la documentación será rechazada.

Realizadas las actuaciones anteriores, se procederá en acto público a la apertura del sobre nº 2 "criterios no evaluables mediante fórmulas", celebrándose en el lugar y día señalados en el anuncio de licitación. El acto comenzará con la lectura del anuncio del contrato y acto seguido el Presidente de la Mesa manifiesta el resultado de la calificación del sobre nº 1, con expresión de las proposiciones admitidas, de las rechazadas y de las causas de inadmisión.

El lugar, día y hora de el acto público de apertura del sobre nº 3 "oferta económica y otros criterios evaluables mediante fórmulas", se comunicará a los licitadores con al menos dos días de antelación a través del perfil de contratante de la página web institucional de la Junta de Castilla y León (<http://www.contratacion.jcyl.es>). En este acto el Presidente de la mesa manifestará el resultado de la ponderación



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE Identificador: 0G13X0W5P5FBA

Fecha Firma: 11-12-2014 14:30:44 Fecha copia: 11/12/2014 15:34:40

Firmado en Valladolid por: El Jefe del Servicio de Asuntos Económicos LUIS CARLOS BLANCO ANDRAY

Acceda a la página web: <https://www.ae.jcyl.es/verDocumentos/ver?idDOE=0G13X0W5P5FBA> para visualizar el documento original

asignada a los criterios dependientes de juicio de valor con carácter previo a la apertura de los sobres y a la lectura pública de las proposiciones presentadas.

#### 2.7. Documentación previa a la adjudicación

El órgano de contratación requerirá al licitador que haya presentado la oferta económicamente más ventajosa para que, dentro del plazo de diez días hábiles, a contar desde el siguiente a aquél en que hubiera recibido el requerimiento, presente la siguiente documentación, en originales, copias compulsadas o legalizadas ante notario:

1. La documentación justificativa sobre aptitud, capacidad y solvencia (apartado 1 del artículo 146 del TRLCSP).
  - A. Documento o documentos que acrediten la capacidad de obrar de los licitadores, ya sean nacionales o extranjeros, en la forma exigida en el artículo 72 del TRLCSP.
    - a. La capacidad de obrar de los empresarios que fueren personas jurídicas se acreditará mediante la escritura o documento de constitución, los estatutos o el acto fundacional, en los que consten las normas por las que se regula su actividad, debidamente inscritos, en su caso, en el Registro público que corresponda, según el tipo de persona jurídica de que se trate.
    - b. Para los empresarios españoles individuales será obligatoria la presentación del Documento Nacional de Identidad o el que, en su caso, le sustituya reglamentariamente.
    - c. La capacidad de obrar de los empresarios no españoles que sean nacionales de Estados miembros de la Unión Europea se acreditará por su inscripción en el registro procedente de acuerdo con la legislación del Estado donde estén establecidos, o mediante la presentación de una declaración jurada o un certificado, en los términos que se establezcan reglamentariamente, de acuerdo con las disposiciones comunitarias de aplicación.
    - d. Los demás empresarios extranjeros deberán acreditar su capacidad de obrar con informe de la Misión Diplomática Permanente de España en el Estado correspondiente o de la Oficina Consular en cuyo ámbito territorial radique el domicilio de la empresa, al que acompañarán, además el informe a que se refiere el artículo 55.1 del TRLCSP.
  - B. Si el licitador actuase a través de representante, acreditará su representación mediante escritura pública de la que resulte poder suficiente, debidamente inscrita en el registro público que corresponda según el tipo de persona jurídica de que se trate.
  - C. Documento Nacional de Identidad del representante o el que, en su caso, le sustituya reglamentariamente.
  - D. Acreditación de las solvencias económica y financiera y técnica o profesional. Los licitadores acreditarán su solvencia económica y financiera y técnica o profesional por los medios que se precisan en el apartado 17 del cuadro de características del presente pliego y en el anuncio de licitación (anexo D del presente pliego), de entre los reseñados en los artículos 75 y 78 de la TRLCSP.
  - E. Declaración responsable, de la que se acompaña modelo en el Anexo B, en la que se contengan los siguientes aspectos:
    - No estar incurso el empresario en ninguna de las circunstancias que prohíben contratar con la Administración, conforme a lo dispuesto en el artículo 60 del TRLCSP.



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE Identificador: 0G13X0W5P5FBA

Fecha Firma: 11-12-2014 14:30:44 Fecha copia: 11/12/2014 15:34:40

Firmado en Valladolid por: El Jefe del Servicio de Asuntos Económicos LUIS CARLOS BLANCO ANDRAY

Acceda a la página web: <https://www.ae.jcyl.es/verDocumentos/ver?idDOE=0G13X0W5P5FBA> para visualizar el documento original

- No estar incurso la persona física o los administradores de la persona jurídica en ninguno de los supuestos de la Ley 6/1989, de 6 de octubre, de Incompatibilidades de los Miembros de la Junta de Castilla y León y de otros Cargos de la Administración de la Comunidad Autónoma.
  - Que las circunstancias reflejadas en los certificados de los registros oficiales de licitadores y empresas clasificadas aportados, en su caso, no han experimentado variación.
  - La concurrencia de la sociedad a la licitación en relación con lo dispuesto en el artículo 42.1 del Código de Comercio.
- F. Para las empresas extranjeras, declaración responsable 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.
- G. La presentación de certificación del Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado o de la Comunidad de Castilla y León, dispensará de la presentación de los documentos que en ella se recojan. En caso de que se aporte éste y conforme al art. 146.3 del TRLCSP, debe acompañarse una declaración responsable del licitador en la que manifieste que las circunstancias reflejadas en el correspondiente certificado no han experimentado variación.
- H. La presentación por los empresarios de Estados miembros de la Unión Europea de certificado comunitario de clasificación otorgará los efectos previstos en el artículo 84 del TRLCSP
2. Alta y, en su caso, último recibo del I.A.E., complementado con una declaración responsable de no haberse dado de baja en la matrícula del citado impuesto.
  3. Certificación acreditativa expedida por el órgano competente, en la forma y con los efectos previstos en los artículos 13, 15 y 16 del RGCAP, de hallarse al corriente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias impuestas por las disposiciones vigentes.
  4. Certificación acreditativa expedida por el órgano competente, en la forma y con los efectos previstos en los artículos 14, 15 y 16 del RGCAP, de hallarse al corriente en el cumplimiento de las obligaciones con la Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes.  
Cuando no exista obligación de presentar la justificación a que se refieren los artículos 13 y 14 del RGCAP, se acreditará esta circunstancia mediante declaración responsable.
  5. Documento acreditativo de la constitución de la garantía definitiva y, en su caso, complementaria. Estas garantías deberán prestarse en alguna de las formas establecidas en el artículo 96 del TRLCSP y enumeradas en la cláusula siguiente.
  6. Recibo de haber abonado, en su caso, todos los anuncios de licitación y cuantos documentos complementarios fuesen requeridos por el órgano de contratación.

Si el adjudicatario fuera una Unión Temporal de Empresas, se advertirá que, antes de la formalización del contrato, deberá aportar la escritura pública de su constitución, el CIF asignado y el nombramiento de representante con poder suficiente.

Si se observaran defectos u omisiones subsanables en la documentación presentada, se comunicará al interesado mediante fax, concediendo un plazo no superior a tres días hábiles para que el licitador corrija o subsane los mismos.



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE Identificador: 0G13X0W5P5FBA

Fecha Firma: 11-12-2014 14:30:44 Fecha copia: 11/12/2014 15:34:40

Firmado en Valladolid por: El Jefe del Servicio de Asuntos Económicos LUIS CARLOS BLANCO ANDRAY

Acceda a la página web: <https://www.ae.jcyl.es/verDocumentos/ver?idDOE=0G13X0W5P5FBA> para visualizar el documento original



De no cumplirse 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.

En aplicación de lo previsto en la disposición adicional cuarta del TRLCSP, si se dieran varias ofertas que iguallen en sus términos a las más ventajosas, tendrán preferencia para dicha adjudicación las empresas y entidades que se recogen en dicha disposición adicional cuarta. Si concurrieran varias con la misma preferencia, la adjudicación se decidirá mediante sorteo entre ellas.

En todo caso, cuando sea de aplicación la disposición adicional cuarta, se solicitará acreditación de las circunstancias declaradas.

#### 2.8. Garantía definitiva

Será exigible, en su caso, la indicada en el apartado 12 del cuadro de características (por importe del 5 por ciento del precio de adjudicación, IVA excluido). Para la constitución de la garantía se estará a lo dispuesto en el artículo 96 del TRLCSP, en el artículo 61 del RGLCAP y en el Decreto 7/2003, de 16 de enero, por el que se regula la Caja General de Depósitos de la Comunidad Autónoma de Castilla y León.

La garantía podrá prestarse por alguna de las formas siguientes:

a/. En efectivo o en valores de Deuda Pública, con sujeción, en este caso, a las condiciones establecidas en el artículo 55 del RGLCAP. El efectivo y los certificados de inmovilización de valores anotados se depositarán en la Caja General de Depósitos dependiente de la Tesorería General de la Junta de Castilla y León o en cualquiera de las Secciones de Tesorería de los Servicios Territoriales de Hacienda de las Delegaciones Territoriales de la Junta de Castilla y León.

b/. Mediante aval prestado, en la forma y en las condiciones establecidas en el artículo 56 del RGLCAP, por alguno de los bancos, cajas de ahorros, cooperativas de crédito, establecimientos financieros de crédito y sociedades de garantía recíproca autorizados para operar en España. El aval será depositado en los establecimientos señalados en el apartado a) anterior.

c/. Por contrato de seguro de caución, celebrado en la forma y condiciones establecidas en el artículo 57 del RGLCAP, con una entidad aseguradora autorizada para operar en el ramo. El certificado del seguro será depositado en los establecimientos señalados en el apartado a) anterior.

En caso de que la oferta mejor clasificada sea la realizada por una unión temporal de empresas, la garantía podrá ser constituida por uno o varios de sus miembros, siempre que en su conjunto se alcance la cuantía requerida en el pliego, y garantice solidariamente a todos los integrantes de la unión temporal.

La constitución de esta garantía se ajustará a los modelos indicados en el RGLCAP y en el caso de inmovilización de deuda pública, al certificado que corresponda conforme a su normativa específica.

#### 2.9. Renuncia o desistimiento

Corresponde al órgano de contratación, por razones de interés público debidamente justificadas, renunciar a celebrar un contrato antes de la adjudicación del mismo.

De igual forma el órgano de contratación podrá desistir del procedimiento antes de la adjudicación cuando aprecie una infracción no subsanable de las normas de preparación del contrato o de las reguladoras del procedimiento, de conformidad con lo establecido en el artículo 155 del TRLCSP.

#### 2.10. Adjudicación del contrato



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE Identificador: 0G13X0W5P5FBA

Fecha Firma: 11-12-2014 14:30:44 Fecha copia: 11/12/2014 15:34:40

Firmado en Valladolid por: El Jefe del Servicio de Asuntos Económicos LUIS CARLOS BLANCO ANDRAY

Acceda a la página web: <https://www.ae.jcyl.es/verDocumentos/ver?idDOE=0G13X0W5P5FBA> para visualizar el documento original

Una vez aportada por el licitador la documentación relacionada en las cláusulas anteriores, el órgano de contratación, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la documentación adjudicará el contrato.

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

Esta adjudicación, conforme a lo manifestado en la cláusula 1.3, quedará sometida a la condición suspensiva de existencia de crédito adecuado y suficiente.

### 3. – FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

#### 3.1. Perfección del contrato

El contrato se perfecciona con la formalización.

Antes de la formalización del contrato, el adjudicatario deberá presentar ante el órgano de contratación la siguiente documentación:

- Recibo de haber abonado, en su caso, todos los anuncios de licitación y adjudicación.
- Si el adjudicatario fuera una Unión Temporal de Empresas, escritura pública de su constitución, CIF asignado y nombramiento de representante con poder suficiente.
- Cuantos documentos complementarios fuesen requeridos por el órgano de contratación.

Serán de cuenta del adjudicatario toda clase de impuestos, gravámenes y arbitrios del Estado, Comunidades Autónomas, Provincia o Municipio a que dé lugar la realización del contrato.

#### 3.2. Documento de formalización

El contrato deberá formalizarse en documento administrativo que se ajustará con exactitud a las condiciones de la licitación y además podrá formalizarse en escritura pública si así lo solicita el contratista, corriendo a su cargo los gastos derivados de su otorgamiento. En este caso, el contratista deberá entregar ante el órgano de contratación, dentro de los quince (15) días siguientes a la formalización de aquella, la primera copia autorizada y dos copias simples del citado documento.

Si el contrato es susceptible de recurso especial en materia de contratación (ver cláusula 7.2 del presente pliego), la formalización no podrá efectuarse antes de que transcurran los quince días hábiles desde que se remita la notificación de la adjudicación a los licitadores. Transcurrido este plazo, el órgano de contratación requerirá al adjudicatario para que formalice el contrato en plazo no superior a cinco días, contados desde el siguiente a aquel en que hubiera recibido el requerimiento, una vez transcurrido el citado plazo de quince días sin que se hubiera interpuesto recurso que lleve aparejada la suspensión de la formalización del contrato o desde que se dicte resolución con el levantamiento de la suspensión del acto de adjudicación.

En los restantes contratos, la formalización del contrato deberá efectuarse no más tarde de los quince días hábiles siguientes a aquél en que se reciba la notificación de la adjudicación a los licitadores en la forma prevista en el artículo 151.4 del TRLCSP.

Tanto el pliego de cláusulas administrativas particulares como el pliego de prescripciones técnicas revisten carácter contractual, por lo que deberán ser firmados, en prueba de conformidad por el adjudicatario, en el mismo acto de formalización del contrato



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE Identificador: 0G13X0W5P5FBA

Fecha Firma: 11-12-2014 14:30:44 Fecha copia: 11/12/2014 15:34:40

Firmado en Valladolid por: El Jefe del Servicio de Asuntos Económicos LUIS CARLOS BLANCO ANDRAY

Acceda a la página web: <https://www.ae.jcyl.es/verDocumentos/ver?idDOE=0G13X0W5P5FBA> para visualizar el documento original

La oferta realizada por el adjudicatario y aceptada por la Administración mediante la adjudicación del contrato tendrá el carácter de obligación contractual esencial y será de obligado cumplimiento para el contratista adjudicatario.

Junto a la formalización del contrato, el adjudicatario deberá suscribir a su costa de una póliza de seguros que durante toda la vigencia del contrato cubra específicamente la responsabilidad civil de la empresa frente a los ciudadanos y usuarios por los daños o perjuicios que les pudiera causar la prestación de este servicio, por un importe mínimo de 250.000,00 euros por reclamación y de 1.500.000,00 euros por cada anualidad. En un plazo máximo de cinco días desde la formalización, el adjudicatario hará entrega a la Administración contratante de copia de la póliza.

#### 4. – DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES

##### 4.1. Abonos al contratista

El abono de los trabajos objeto del contrato se condiciona a la declaración de conformidad de la Administración y se realizará según se recoge en apartado 10 del cuadro de características.

El contratista, de conformidad con la Disposición Adicional del Decreto 3/2013, de 24 de enero, por el que se crea la Plataforma de Facturación Electrónica de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, presentará sus facturas electrónicamente a través de la Plataforma de Facturación Electrónica. No obstante y en supuestos justificados, el órgano de contratación podrá autorizar al contratista la emisión de alguna o algunas de sus facturas en soporte papel.

De acuerdo con lo dispuesto en la Disposición Adicional Trigésima Tercera del TRLCSP introducida por la Ley 11/2013, de 26 de julio, de medidas de apoyo al emprendedor y de estímulo del crecimiento y de la creación de empleo, en la factura se harán constar los siguientes datos:

Órgano administrativo con competencias en contabilidad pública:  
Intervención Delegada de la Consejería de Hacienda. Calle José Cantalapiedra nº 2 de Valladolid, 47014 con CIF S4711001J.

Órgano de contratación: Consejería de Hacienda

Destinatario de la factura: Dirección General de Atención al Ciudadano, Calidad y Modernización

Código de Centro destinatario de la factura: 02090000

El adjudicatario del contrato proporcionará, a requerimiento de la Administración contratante, los datos necesarios para la tramitación del alta como proveedor en la Plataforma de Facturación Electrónica, salvo que ya esté dado de alta en la misma.

##### 4.2. Obligaciones y gastos exigibles al contratista

###### 4.2.1. Cofinanciación con Fondos Estructurales

En el supuesto de que las acciones objeto del contrato estén cofinanciadas con Fondos Estructurales, el adjudicatario se obliga a llevar a cabo las medidas e instrumentos de información y publicidad que correspondan por la naturaleza del contrato y que reglamentariamente vengán establecidas en la normativa comunitaria.

###### 4.2.2. Obligaciones laborales y sociales

El contratista estará obligado al cumplimiento de la normativa vigente en materia laboral, de Seguridad Social y de Seguridad y Salud en el Trabajo, respecto de los



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE Identificador: 0G13X0W5P5FBA

Fecha Firma: 11-12-2014 14:30:44 Fecha copia: 11/12/2014 15:34:40

Firmado en Valladolid por: El Jefe del Servicio de Asuntos Económicos LUIS CARLOS BLANCO ANDRAY

Acceda a la página web: <https://www.ae.jcyl.es/verDocumentos/ver?idDOE=0G13X0W5P5FBA> para visualizar el documento original

trabajos objeto del contrato, sin que, en caso de incumplimiento, se derive responsabilidad para la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

Las clasificaciones requeridas del personal que prestará los servicios estarán de acuerdo con las recogidas en el Convenio Colectivo estatal vigente del sector de "Contact Center" y la legislación laboral aplicables.

La empresa adjudicataria vendrá obligada a incorporar al personal que venía prestando el servicio 012 a la finalización del contrato actual de acuerdo con lo establecido en el artículo 44 del Estatuto de los Trabajadores. En el anexo II del pliego de prescripciones técnicas se relaciona los puestos de trabajo con obligación de subrogación.

A la extinción del contrato no podrá producirse, en ningún caso, la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del contrato como personal de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

#### 4.2.3. Reglas especiales respecto del personal laboral de la empresa contratista

- Corresponde exclusivamente a la empresa contratista la selección del personal que, reuniendo, en su caso, los requisitos de titulación y experiencia exigidos en los pliegos, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la entidad contratante del cumplimiento de aquellos requisitos.
- La empresa contratista procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio, informando en todo momento a la entidad contratante.
- La empresa contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones de los trabajadores en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.
- 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.
- La empresa contratista deberá designar al menos un responsable (coordinador técnico), integrado en su propia plantilla, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:
  - Actuar como interlocutor de la empresa contratista frente a la entidad contratante, canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de un lado, y la entidad contratante, de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.
  - 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.



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE Identificador: 0G13X0W5P5FBA

Fecha Firma: 11-12-2014 14:30:44 Fecha copia: 11/12/2014 15:34:40

Firmado en Valladolid por: El Jefe del Servicio de Asuntos Económicos LUIS CARLOS BLANCO ANDRAY

Acceda a la página web: <https://www.ae.jcyl.es/verDocumentos/ver?idDOE=0G13X0W5P5FBA> para visualizar el documento original

- Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como contratar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.
- Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la empresa contratista con la entidad contratante, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.
- Informar a la entidad contratante acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

**4.2.4. Cumplimiento de plazos y penalidades por mora e indemnización de daños y perjuicios**

El contratista deberá prestar el servicio correspondiente, de conformidad con los parámetros de calidad comprometidos en el contrato y en los plazos establecidos tanto en el presente Pliego como en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

Si, llegado el término de cualquiera de dichos plazos, el contratista hubiera incurrido en demora por causas imputables al mismo o si se produjeran desviaciones respecto de los citados parámetros de calidad, la Administración contratante podrá imponer las penalidades indicadas a continuación.

Indicadores del nivel de atención de llamadas:

- **Llamadas no atendidas después de 18 segundos de espera**
  - **ANS\_1)** En un mes
  - **ANS\_2)** En un día.

Disponibilidad de los sistemas:

- **ANS\_3) Fallo del sistema global**
- **ANS\_4) Fallos parciales del sistema**

Indicadores de satisfacción de los usuarios:

- **ANS\_5) Reclamaciones**
- **ANS\_6) Valoración global encuestas de satisfacción**

<b>INDICADORES DEL NIVEL DE ATENCIÓN DE LLAMADAS</b>	
DESCRIPCIÓN: Permiten conocer el grado de saturación del servicio, a través del porcentaje de llamadas no atendidas tras 18 segundos de espera. Sirve para medir y detectar posibles necesidades de ampliación de los canales de entrada o del número de agentes de atención necesarios para cubrir la demanda.	
<b>ANS_1) Llamadas no atendidas después de 18 s de espera en un mes</b>	Valor objetivo: < 5%
FORMA DE MEDICIÓN: Se calcula el porcentaje de llamadas no atendidas después de 18 s de espera tras la entrada de la llamada en centralita.	
	VALOR:
	DEDUCCIÓN FACTURA:



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE Identificador: 0G13X0W5P5FBA

Fecha Firma: 11-12-2014 14:30:44 Fecha copia: 11/12/2014 15:34:40

Firmado en Valladolid por: El Jefe del Servicio de Asuntos Económicos LUIS CARLOS BLANCO ANDRAY

Acceda a la página web: <https://www.ae.jcyl.es/verDocumentos/ver?idDOE=0G13X0W5P5FBA> para visualizar el documento original

X=100 x N° de llamadas no atendidas después de 18 s / N° de llamadas atendibles  Periodo: 1 mes	5% ≤ X < 10%	3% de la facturación mensual
	10% ≤ X < 15%	5% de la facturación mensual
	15% ≤ X	10% de la facturación mensual
<b>ANS_2) Llamadas no atendidas después de 18 s de espera en un día</b>		Valor objetivo: < 15%
FORMA DE MEDICIÓN: Se calcula el porcentaje de llamadas no atendidas después de 18 s de espera tras la entrada de la llamada en centralita.		
X=100 x N° de llamadas no atendidas después de 18 s / N° de llamadas atendibles  Periodo: 1 día	VALOR:	DEDUCCIÓN FACTURA:
	15% ≤ X < 20%	1% de la facturación mensual
	20% ≤ X < 25%	3% de la facturación mensual
	25% ≤ X	5% de la facturación mensual
FUENTE: Informes de las llamadas del ACD		

<b>DISPONIBILIDAD DE LOS SISTEMAS</b>
<b>ANS_3) Fallo del sistema global</b>
<p>Se entiende por tal, la situación en que no es posible atender en ninguna medida la prestación esencial del sistema, que es la recepción de las llamadas telefónicas realizadas al número 012.</p> <p>Para esta prestación básica no se admite tolerancia a fallos en medida alguna, y por tanto se penalizará cualquier caída general del sistema, imputable al adjudicatario, en una cuantía igual al <b>0,5% del precio mensual del contrato</b>, por cada hora que permanezca en esa situación, computándose proporcionalmente las fracciones inferiores a la hora.</p> <p>La caída simultánea de la línea principal de comunicaciones y de la línea de backup será considerada como un fallo del sistema global.</p> <p>Se aplicará esta penalización también, si por cualquier otra causa imputable al adjudicatario, el servicio 012 no estuviera operativo desde el primer momento de la vigencia del contrato, y no ofreciera las mismas prestaciones al ciudadano que las existentes al término del actual.</p>
<b>ANS_4) Fallos parciales del sistema</b>
<p>La cuantía económica de la penalización por fallos parciales del sistema se determinará, según criterio de la DGACCM, fijado de acuerdo con la gravedad, el alcance y las circunstancias de los fallos, <b>entre el 0,05% y el 0,5% del precio mensual del contrato</b>, por cada hora que permanezca en esa situación, computándose proporcionalmente las fracciones inferiores a la hora.</p>



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE Identificador: 0G13X0W5P5FBA

Fecha Firma: 11-12-2014 14:30:44 Fecha copia: 11/12/2014 15:34:40

Firmado en Valladolid por: El Jefe del Servicio de Asuntos Económicos LUIS CARLOS BLANCO ANDRAY

Acceda a la página web: <https://www.ae.jcyl.es/verDocumentos/ver?idDOE=0G13X0W5P5FBA> para visualizar el documento original

Son las situaciones en las que por fallos de las infraestructuras técnicas,, instalaciones, o cualquier otra incidencia imputable al adjudicatario, no es posible atender parcialmente llamadas (0,5%), o bien impida el envío o recepción de correos electrónicos (0,2%), envío de alertas SMS o por email (0,2%), la realización de llamadas salientes (0,5%), el acceso a los portales de la Junta de Castilla y León (gestor de contenidos, portal del informador, sede electrónica, web de JCYL, BOCYL y otros portales de la JCYL) (0,5%), y a las aplicaciones públicas informáticas previstas en los protocolos (0,5%), la comunicación por el canal multimedia suficiente para soportar comunicaciones de voz IP (0,5%).

Se aplicará esta penalización también, si por cualquier causa imputable al adjudicatario, los servicios descritos en el párrafo anterior no estuvieran en marcha desde el primer momento de la vigencia del contrato, con los mismos niveles de calidad que los existentes al término del actual.

<b>INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS</b>		
DESCRIPCIÓN: Permiten conocer el grado de satisfacción de los usuarios (ciudadanos y órganos administrativos), a través de las reclamaciones (de cuya valoración se deduzca mala atención) atribuibles al servicio de atención de llamadas 012 y a través de las encuestas de satisfacción a ciudadanos. Sirve para detectar posibles necesidades de mejora en la atención.		
<b>ANS_5) Reclamaciones</b>		Valor objetivo: < 0,05%
FORMA DE MEDICIÓN: Se calcula el porcentaje de reclamaciones recibidas en relación con el número de consultas atendidas.		
<b>NR=100 x Nº de reclamaciones / Nº de consultas atendidas</b>  Periodo: 1 mes	VALOR:	DEDUCCIÓN FACTURA:
	0,05% ≤ NR < 0,1%	2% de la facturación mensual
	0,1% ≤ NR < 0,2%	4% de la facturación mensual
	0,2% ≤ NR	8% de la facturación mensual
FUENTE: Reclamaciones recibidas por cualquiera de los canales que la Junta de Castilla y León y el 012 tienen a disposición de ciudadanos y órganos administrativos.		
<b>ANS_6) Valoración global encuestas de satisfacción</b>		Valor objetivo: Mas del 80% de los entrevistados valoren con 4 o 5 puntos



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE Identificador: 0G13X0W5P5FBA

Fecha Firma: 11-12-2014 14:30:44 Fecha copia: 11/12/2014 15:34:40

Firmado en Valladolid por: El Jefe del Servicio de Asuntos Económicos LUIS CARLOS BLANCO ANDRAY

Acceda a la página web: <https://www.ae.jcyl.es/verDocumentos/ver?idDOE=0G13X0W5P5FBA> para visualizar el documento original

FORMA DE MEDICIÓN: Este indicador recoge la calificación global a una pregunta directa, otorgada por una muestra representativa de usuarios del 012, en las encuestas anuales de satisfacción, mostrando su percepción en relación con diversos factores: trato recibido, tiempo de espera, tiempo de atención, conocimiento de la materia gestionada, etc.

Los resultados se medirán en una escala del 1 al 5, en la cual "1" indica una valoración muy insatisfecho y "5" una valoración muy satisfecho.

<b>X=100 x (Nº de entrevistados que valoran con un 4 + Nº de entrevistados que valoran con un 5) / Nº total de entrevistados</b>	VALOR:	DEDUCCIÓN FACTURA:
	70% < X ≤ 80%	1% de la facturación anual
	60% < X ≤ 70%	3% de la facturación anual
	X ≤ 60%	5% de la facturación anual

FUENTE: Encuestas anuales de satisfacción de usuarios del 012 realizada por empresa u organización designada por la DGACCM.

Todos estos valores objetivos de los indicadores de nivel de servicio, podrán ser mejorados de acuerdo con los valores propuestos en la oferta por la empresa adjudicataria.

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

#### 4.2.5. Otros gastos

El contratista está obligado a satisfacer los gastos que se deriven de los anuncios de licitación y adjudicación, hasta el importe máximo establecido en el apartado 16 del cuadro de características del presente pliego; también estará obligado a satisfacer los gastos que se deriven, en su caso, de la formalización del contrato en escritura pública, las indemnizaciones a que den lugar las ocupaciones temporales, los que se requieran para la obtención de autorizaciones, licencias, documentos o cualquier otra información de Organismos Oficiales o particulares, los correspondientes a pruebas, ensayos, prospecciones, etc., y en general, cualesquiera otros gastos a que hubiera lugar para la prestación del servicio.

#### 4.2.6. Obligación de sigilo

El contratista tiene la obligación de guardar sigilo respecto de los datos o antecedentes que, no siendo públicos o notorios, estén relacionados con el objeto del contrato y de los que tengan conocimiento con ocasión del mismo.

#### 4.3. Tributos

Tanto en las ofertas que formulen los licitadores como en el precio de adjudicación del contrato, se entenderán comprendidos, a todos los efectos, los tributos de cualquier índole que graven los diversos conceptos que por la realización de la actividad pudiera corresponder, sin perjuicio de la obligación del licitador de consignar como partida independiente el importe del Impuesto sobre el Valor Añadido que deba ser repercutido.

#### 4.4. Revisión de precios

Al presente contrato le será de aplicación lo establecido en los artículos 89 y siguientes del TRLCSP y sus correlativos reglamentarios.



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE Identificador: 0G13X0W5P5FBA

Fecha Firma: 11-12-2014 14:30:44 Fecha copia: 11/12/2014 15:34:40

Firmado en Valladolid por: El Jefe del Servicio de Asuntos Económicos LUIS CARLOS BLANCO ANDRAY

Acceda a la página web: <https://www.ae.jcyl.es/verDocumentos/ver?idDOE=0G13X0W5P5FBA> para visualizar el documento original



El sistema de revisión de precios o la indicación de su improcedencia, establecida por resolución del centro directivo correspondiente, es el que aparece designado en el apartado 11 del cuadro de características que encabeza este pliego.

## 5. - EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS

### 5.1. Dirección del contrato

La Administración, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 52 del TRLCSP y 94 del RGCAP, podrá ejercer de una manera continuada y directa la inspección y vigilancia del trabajo contratado a través del director expresamente designado, sin perjuicio de que pueda confiar tales funciones a cualquiera de sus órganos.

A este fin, el contratista facilitará la visita y el examen de cualquier proceso o fase de los trabajos así como los medios necesarios para que puedan desempeñar en las oficinas de aquél las citadas funciones.

El contratista o su delegado acompañará en sus visitas inspectoras al director o a las personas a las que se refiere el párrafo primero, las cuales tendrán libre acceso a todos los lugares donde se esté desarrollando la ejecución del contrato.

Durante la ejecución del contrato, el adjudicatario asumirá las responsabilidades inherentes a la ejecución de los trabajos, conforme a las instrucciones de obligado cumplimiento dadas por escrito por la Administración a través del facultativo designado para la dirección del mismo.

### 5.2. Prórrogas y modificaciones del contrato

El contrato podrá prorrogarse de forma expresa y por mutuo acuerdo de las partes antes de su finalización, según lo indicado en el apartado 5 del cuadro de características. Todo ello de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 303 del TRLCSP.

La garantía definitiva constituida inicialmente se podrá aplicar al período de prórroga sin que sea necesario reajustar su cuantía.

El contrato únicamente podrá ser objeto de modificación por alguna de las circunstancias previstas en el artículo 107 del TRLCSP. No podrán introducirse o ejecutarse modificaciones en el contenido del contrato sin la debida y previa autorización y aprobación técnica y económica por el órgano de contratación, mediante la tramitación de un expediente que se sustanciará con carácter de urgencia, en la forma y con los efectos establecidos en el artículo 219 del TRLCSP.

### 5.3. Suspensión del contrato

Si la Administración acordara la suspensión del contrato se levantará, inexcusablemente, el acta correspondiente con el contenido y a los efectos que se determinan en el artículo 220 del TRLCSP y en el artículo 103 del RGCAP.

### 5.4. Entrega de los trabajos

El contratista deberá prestar el servicio correspondiente dentro del plazo estipulado a tenor de las exigencias y en las condiciones establecidas en el pliego de prescripciones técnicas y, en su caso, deberá efectuar la entrega en el lugar indicado en el apartado 13 del cuadro de características del presente pliego cuando así se determine en dicho apartado.

La forma de constatación de la correcta ejecución de la prestación será a través de informes de buena ejecución.

## 6. - CONCLUSIÓN DEL CONTRATO

### 6.1. Recepción y liquidación



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE Identificador: 0G13X0W5P5FBA

Fecha Firma: 11-12-2014 14:30:44 Fecha copia: 11/12/2014 15:34:40

Firmado en Valladolid por: El Jefe del Servicio de Asuntos Económicos LUIS CARLOS BLANCO ANDRAY

Acceda a la página web: <https://www.ae.jcyl.es/verDocumentos/ver?idDOE=0G13X0W5P5FBA> para visualizar el documento original

La recepción y liquidación del contrato se regularán conforme a lo dispuesto en el artículo 222 del TRLCSP La Administración comprobará, al tiempo de la recepción, que la calidad objeto del contrato se ajusta a las condiciones establecidas en el pliego de prescripciones técnicas. En el supuesto de advertirse errores o incumplimiento de las condiciones técnicas, se estará a lo dispuesto en el artículo 204.2 del RGCAP.

#### 6.2. Plazo de garantía

El plazo de garantía o su improcedencia, será el señalado en el apartado 5 del cuadro de características que encabeza este pliego. No obstante, el citado plazo podrá ser ampliado por el adjudicatario en su documentación, siendo en este supuesto este último el que regirá contractualmente. El plazo de garantía comenzará a contarse desde la recepción de los trabajos realizados del servicio contratado.

#### 6.3. Resolución del contrato

El contrato podrá extinguirse por cualquiera de las causas de resolución enunciadas en los artículos 223 y 308 del TRLCSP.

Son causas de resolución del contrato las recogidas en los artículos 223 y 308 del TRLCSP, así como las siguientes:

- La pérdida sobrevenida de los requisitos para contratar con la Administración.
- La obstrucción a las facultades de dirección e inspección de la Administración
- El incumplimiento de la obligación del contratista de guardar sigilo respecto de los datos o antecedentes que, no siendo públicos o notorios, estén relacionados con el objeto del contrato y de los que tenga conocimiento con ocasión del mismo.
- El incumplimiento de las restantes obligaciones contractuales esenciales, en su caso, calificadas como tales en los pliegos o en el contrato.

La resolución del contrato se acordará por el órgano de contratación de oficio o a instancia del contratista, en su caso, mediante procedimiento tramitado en la forma reglamentariamente establecida por el artículo 109 del RGLCAP.

En los casos de resolución por incumplimiento culpable del contratista, le será incautada la garantía y deberá, además, indemnizar a la Administración los daños y perjuicios ocasionados en lo que excedan del importe de la garantía incautada. La determinación de los daños y perjuicios que deba indemnizar el contratista se llevará a cabo por el órgano de contratación en decisión motivada previa audiencia del mismo, atendiendo, entre otros factores, al retraso que implique para la inversión proyectada y a los mayores gastos que ocasione a la Administración.

Para la aplicación de las causas de resolución se estará a lo dispuesto en el artículo 224 del TRLCSP y para sus efectos a lo dispuesto en los artículos 225 y 309 del TRLCSP así como en el artículo 110 del RGLCAP.

#### 6.4. Cesión y subcontratación

Los derechos y obligaciones dimanantes del presente contrato podrán ser cedidos por el adjudicatario a un tercero siempre que se cumplan los supuestos y los requisitos establecidos en el artículo 226 del TRLCSP.

La subcontratación se regulará por lo dispuesto en el artículo 227 del TRLCSP.

Las prestaciones subcontratadas deberán figurar de forma expresa en la oferta, indicando claramente la parte del contrato que tengan previsto subcontratar, señalando su importe, y el nombre de la empresa, que deberá tener aptitud suficiente en relación con los requisitos de solvencia exigidos para este contrato.

#### 6.5. Finalización del contrato



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE Identificador: 0G13X0W5P5FBA

Fecha Firma: 11-12-2014 14:30:44 Fecha copia: 11/12/2014 15:34:40

Firmado en Valladolid por: El Jefe del Servicio de Asuntos Económicos LUIS CARLOS BLANCO ANDRAY

Acceda a la página web: <https://www.ae.jcyl.es/verDocumentos/ver?idDOE=0G13X0W5P5FBA> para visualizar el documento original

El adjudicatario adoptará las medidas oportunas que faciliten a la Administración de la Comunidad de Castilla y León la apertura, en su caso, de un nuevo proceso de licitación en las mejores condiciones posibles de igualdad de concurrencia de licitadores y minimización del impacto de transferencia del servicio a otro posible adjudicatario

#### 6.6. Devolución y cancelación de la garantía definitiva

La garantía definitiva se devolverá conforme a lo establecido en el artículo 102 del TRLCSP.

### 7. - RÉGIMEN JURÍDICO DEL CONTRATO

#### 7.1. Normas generales

El presente contrato tiene carácter administrativo y ambas partes quedan sometidas, expresamente para cuanto no esté previsto en el presente pliego, al Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, aprobado por Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, con las modificaciones introducidas mediante la Ley 14/2013 de Apoyo a Emprendedores y la Ley 25/2013, de 27 de diciembre de Impulso a la Factura Electrónica y Creación del Registro Contable de Facturas en el Sector Público; al Real Decreto 817/2009, de 8 de mayo, por el que se desarrolla parcialmente la Ley de Contratos del Sector Público, y al Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, en todo lo que no se oponga al anterior, al Pliego de Cláusulas Administrativas Generales que resulte de aplicación, y al resto de disposiciones complementarias aplicables

#### 7.2. Prerrogativas de la Administración, jurisdicción competente y recursos

El órgano de contratación, en tanto que facultado para adjudicar el contrato, ostenta las prerrogativas de interpretarlo, resolver las dudas que ofrezca su cumplimiento, modificarlo por razones de interés público, dentro de los límites determinados en la cláusula 5.2, acordar su resolución y determinar los efectos de ésta, con sujeción a lo establecido en los artículos 210 y 211 del TRLCSP. Los acuerdos que a este respecto dicte serán ejecutivos,

Al estar comprendido, el contrato, en los supuestos previstos en el artículo 40 del TRLCSP, procederá con carácter potestativo la interposición del recurso administrativo especial en materia de contratación previo al contencioso-administrativo, en el plazo de 15 días, en los términos previstos en el artículo 44 del TRLCSP.

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, de conformidad con lo establecido en los artículos 116 y siguientes de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común, en el plazo de un mes contado a partir del día siguiente al de la notificación del acto objeto del recurso, sin perjuicio del derecho del contratista a su impugnación ante la Jurisdicción Contencioso-Administrativa (art. 21 TRLCSP).



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE Identificador: 0G13X0W5P5FBA

Fecha Firma: 11-12-2014 14:30:44 Fecha copia: 11/12/2014 15:34:40

Firmado en Valladolid por: El Jefe del Servicio de Asuntos Económicos LUIS CARLOS BLANCO ANDRAY

Acceda a la página web: <https://www.ae.jcyl.es/verDocumentos/ver?idDOE=0G13X0W5P5FBA> para visualizar el documento original

### 7.3. Responsabilidad del contratista

Será de cuenta del contratista indemnizar todos los daños y perjuicios que se causen a terceros como consecuencia de las operaciones que requiera la ejecución del contrato, de acuerdo con lo previsto en el artículo 214 del TRLCSP.

El contratista será responsable de toda reclamación relativa a la propiedad industrial y comercial del servicio que efectúe, y deberá indemnizar a la Administración, de todos los daños y perjuicios que para la misma pudieran derivarse de tal interposición de reclamaciones, incluidos los gastos derivados de las que eventualmente, puedan dirigirse contra ésta.

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

### 7.4. Propiedad de los trabajos

Todos los estudios y documentos elaborados en la ejecución del presente contrato serán propiedad de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, que podrá reproducirlos, publicarlos o divulgarlos, parcialmente o en su totalidad, en la medida que tenga por conveniente, sin que pueda oponerse a ello el contratista alegando derechos de autor. El contratista no podrá, en consecuencia, utilizar para sí, ni proporcionar a terceros dato alguno del trabajo contratado, ni publicarlo total o parcialmente, sin autorización expresa de la Administración contratante. En todo caso, el contratista será responsable de los daños y perjuicios que se deriven del incumplimiento de esta obligación.



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE Identificador: 0G13X0W5P5FBA

Fecha Firma: 11-12-2014 14:30:44 Fecha copia: 11/12/2014 15:34:40

Firmado en Valladolid por: El Jefe del Servicio de Asuntos Económicos LUIS CARLOS BLANCO ANDRAY

Acceda a la página web: <https://www.ae.jcyl.es/verDocumentos/ver?idDOE=0G13X0W5P5FBA> para visualizar el documento original

---

## ANEXO A

### MODELO DE DECLARACIÓN RELATIVA AL REGISTRO DE LICITADORES

D. \_\_\_\_\_, mayor de edad, con Documento Nacional de Identidad \_\_\_\_\_, con domicilio en \_\_\_\_\_, número \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_, actuando en su propio nombre y derecho o en representación de la empresa \_\_\_\_\_ en calidad de \_\_\_\_\_, a efectos de su participación en la \_\_\_\_\_ licitación \_\_\_\_\_, ante la Consejería de la Junta de Castilla y León,

#### DECLARO:

Que los datos de esta empresa que constan en el Registro de Licitadores de la Comunidad Autónoma de Castilla y León no han sido alterados en ninguna de sus circunstancias y que se corresponden con la certificación del Registro que acompaña a esta declaración.

Que los datos de esta empresa que constan en el Registro de Licitadores referentes a:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

han sufrido alteración según se acredita mediante los documentos que se adjuntan a la presente declaración y que estos extremos han sido comunicados al Registro con fecha \_\_\_\_\_, manteniéndose el resto de los datos sin ninguna alteración respecto del contenido de la certificación del Registro.

En \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

(SELLO DE LA EMPRESA Y FIRMA AUTORIZADA)

FIRMADO: .....



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE Identificador: 0G13X0W5P5FBA

Fecha Firma: 11-12-2014 14:30:44 Fecha copia: 11/12/2014 15:34:40

Firmado en Valladolid por: El Jefe del Servicio de Asuntos Económicos LUIS CARLOS BLANCO ANDRAY

Acceda a la página web: <https://www.ae.jcyl.es/verDocumentos/ver?idDOE=0G13X0W5P5FBA> para visualizar el documento original

## ANEXO B

### MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE

D. \_\_\_\_\_, mayor de edad, con Documento Nacional de Identidad \_\_\_\_\_, con domicilio en \_\_\_\_\_, número \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_, actuando en su propio nombre y derecho o en representación de la empresa \_\_\_\_\_ en calidad de \_\_\_\_\_, a efectos de su participación en la licitación \_\_\_\_\_, ante la Consejería de la Junta de Castilla y León,

#### DECLARO:

Que ni la sociedad a la que represento ni ninguno de sus administradores se hallan incurso en circunstancia alguna de las que prohíben contratar con la Administración, conforme a lo dispuesto en el artículo 60 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

Que la sociedad a la que represento no tiene deudas pendientes de carácter tributario con la Administración de Castilla y León. (Decreto 132/1996, de 16 de mayo, de la Junta de Castilla y León)

Que, en el caso de haberse aportado a la presente licitación algún certificado de un registro oficial de licitadores y empresas clasificadas o algún certificado comunitario de clasificación, las circunstancias reflejadas en los mismos, respecto a lo dispuesto en el artículo 146.1, letras a) y b) 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, no han experimentado variación.

Que autorizó expresamente a la Administración pública contratante a utilizar la información que le sea cedida por la Administración pública competente con el exclusivo fin de comprobar que la persona a la que represento se halla al corriente del cumplimiento de sus obligaciones tributarias y de la seguridad social, de conformidad con el artículo 13 del RGLCAP.

#### Márquese con una "x" lo que corresponda en los apartados siguientes:

Que la sociedad a la que represento no se halla en ninguno de los supuestos contemplados en el artículo 42.1 del Código de Comercio o bien, hallándose en alguno de los supuestos previstos, concurre individualmente a la presente licitación.

Que la sociedad a la que represento se halla en alguno de los supuestos previstos en el artículo 42.1 del Código de Comercio, con respecto a la entidad/es siguiente/es concurren todas ellas individualmente a la presente licitación:

1.- \_\_\_\_\_

2.- \_\_\_\_\_

En \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE Identificador: 0G13X0W5P5FBA

Fecha Firma: 11-12-2014 14:30:44 Fecha copia: 11/12/2014 15:34:40

Firmado en Valladolid por: El Jefe del Servicio de Asuntos Económicos LUIS CARLOS BLANCO ANDRAY

Acceda a la página web: <https://www.ae.jcyl.es/verDocumentos/ver?idDOE=0G13X0W5P5FBA> para visualizar el documento original

(SELLO DE LA EMPRESA Y FIRMA AUTORIZADA)

FIRMADO: .....

(Si el licitador actuase en su propio nombre y derecho deberá sustituir los términos "administradores" y "sociedad" por los de su propia persona)



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE Identificador: 0G13X0W5P5FBA

Fecha Firma: 11-12-2014 14:30:44 Fecha copia: 11/12/2014 15:34:40

Firmado en Valladolid por: El Jefe del Servicio de Asuntos Económicos LUIS CARLOS BLANCO ANDRAY

Acceda a la página web: <https://www.ae.jcyl.es/verDocumentos/ver?idDOE=0G13X0W5P5FBA> para visualizar el documento original

---

## **ANEXO D**

### **SOLVENCIAS**

#### **SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA**

Declaraciones apropiadas de entidades financieras o, en su caso, justificante de la existencia de un seguro de indemnización por riesgos profesionales (art. 75.1.a TRLCSP)

##### Criterios de selección:

En cuanto a los informe de las instituciones financieras, deberá constar expresamente que el licitador tiene suficiente capacidad financiera para afrontar este contrato en relación con el presupuesto de licitación, al menos 4.600.000,00 €.

En el caso del seguro de indemnización por riesgos profesionales, deberá acreditar una cobertura de, al menos, 4.600.000,00 €

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.

#### **SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL**

Una relación de los principales servicios o trabajos, realizados en los últimos tres años que incluya importe, fechas y el destinatario, público o privado, de los mismos. Los servicios o trabajos efectuados se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público; cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por éste o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario; en su caso, estos certificados serán comunicados directamente al órgano de contratación por la autoridad competente (art. 78.a TRLCSP)

##### Criterio de selección:

Acreditación de servicios o trabajos realizados, con objetos similares al presente contrato, por importe de 7.500.000,00 € en el conjunto de los últimos tres años.



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE Identificador: 0G13X0W5P5FBA

Fecha Firma: 11-12-2014 14:30:44 Fecha copia: 11/12/2014 15:34:40

Firmado en Valladolid por: El Jefe del Servicio de Asuntos Económicos LUIS CARLOS BLANCO ANDRAY

Acceda a la página web: <https://www.ae.jcyl.es/verDocumentos/ver?idDOE=0G13X0W5P5FBA> para visualizar el documento original



## **ANEXO E**

### **CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN Y SU PONDERACIÓN**

#### **CRITERIOS NO EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULAS (SOBRE N° 2):**

Puntuación máxima: A+B+C+D = 49 puntos

##### **A) Gestión de calidad del servicio (15 puntos)**

Se valorarán hasta 15 puntos las propuestas que cada licitador efectúe, con el mayor detalle posible, la eficiencia del diseño funcional de los servicios de explotación y operación, grado de adecuación de la solución propuesta en los aspectos de gestión de las operaciones y de los procedimientos de gestión de la calidad y sus compromisos en cuanto al cumplimiento de los requisitos especificados en el PPT.

Para ello se tendrá en cuenta la adecuación de las características funcionales y operativas ofertadas por cada licitador a las especificaciones de los sistemas de gestión de la calidad certificados, el plan estratégico, el plan de calidad, los sistemas de evaluación de la calidad del servicio, la calidad de las encuestas y cualquier otra medida dirigida a garantizar la calidad del servicio, el plan de formación y capacitación del personal.

##### **B) Calidad de la plataforma tecnológica (15 puntos)**

Se evaluarán hasta 15 puntos las propuestas respecto a los criterios para garantizar la continuidad en la prestación de los servicios, la implantación y adecuación de la plataforma tecnológica, valorando la calidad técnica de las soluciones propuestas.

Para ello se tendrá en cuenta el compromiso del licitador en cuanto a la forma, plazos, metodologías y características de los requisitos especificados en el pliego de prescripciones técnicas, con relación a la calidad de la plataforma tecnológica, la adecuación de las características funcionales, las prestaciones técnicas y operativas, la calidad de la descripción y detalle del plan de recepción del servicio y su impacto en el mismo.

##### **C) Mejoras adicionales en relación con el contrato en su conjunto. (15 Puntos)**

Se valorarán hasta 15 puntos las propuestas de mejoras programadas, descritas y justificadas por el licitador, superiores a las contempladas en el pliego, que mejoren la calidad global del servicio, así como otras actuaciones y servicios, valoradas como tales mejoras por la mesa de contratación.

Se valorará especialmente aquellas propuestas que contribuyan a la mejora de la calidad del servicio:

- Las herramientas y aplicaciones gestión de consultas, de citas previas, de gestión de contenidos documental, portal de información, multicanalidad. (3 puntos)
- La asistencia técnica a los ciudadanos que acceden a la sede electrónica y a aplicaciones de la Administración autonómica disponibles en plataformas móviles. (3 puntos)
- La calidad de los informes e indicadores del servicio. (3 puntos)
- de la estructura organizativa y de las condiciones del personal. (3 puntos)
- y cualquier otra actuación o servicio añadido que se desee ofertar, que supongan una mejora significativa y adicional a los establecidos en el pliego de prescripciones técnicas. (3 puntos)



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE Identificador: 0G13X0W5P5FBA

Fecha Firma: 11-12-2014 14:30:44 Fecha copia: 11/12/2014 15:34:40

Firmado en Valladolid por: El Jefe del Servicio de Asuntos Económicos LUIS CARLOS BLANCO ANDRAY

Acceda a la página web: <https://www.ae.jcyl.es/verDocumentos/ver?idDOE=0G13X0W5P5FBA> para visualizar el documento original

#### D) Calidad de los sistemas de seguridad (4 puntos)

Se valorarán hasta 4 puntos las propuestas que cada licitador efectúe, con el mayor detalle posible, y sus compromisos en cuanto a la forma, plazos, metodologías y características del cumplimiento de los requisitos especificados en el PPT, con relación a la calidad de los sistemas y procedimientos de seguridad a desarrollar.

Para ello se tendrá en cuenta la adecuación de las características funcionales, prestaciones técnicas del plan de seguridad, las políticas de seguridad y los sistemas de gestión para el cumplimiento de los mismos, el estudio detallado de los sistemas y plan de mantenimiento, los planes de contingencia, para evitar interrupciones del servicio, o disminución de los niveles de calidad causados por caídas de servicio u otras circunstancias ajenas al servicio; mantenimiento de la plataforma 24x7 (tipo, niveles, medios, resolución..).

### OFERTA ECONÓMICA Y OTROS CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULAS (SOBRE Nº 3):

Puntuación máxima: A + B + C = 51 puntos

#### A) Oferta económica (hasta 30 puntos)

El precio se valorará hasta un máximo de 30 puntos. Se entiende a estos efectos por precio, la cantidad que figura en la proposición económica, incluida en el sobre nº3, IVA excluido.

Para determinar la puntuación **P** de la oferta económica se tendrá en cuenta que:

1. No se admitirán ofertas superiores al precio base de licitación
2. Se asignaran 0 puntos a las ofertas económicas iguales al precio base de licitación.
3. Las ofertas cuya baja sea superior a 20 puntos porcentuales sobre el precio base de licitación, serán consideradas desproporcionadas. Las bajas superiores a 20 puntos porcentuales se les asignarán 30 puntos.

Con el resto de las ofertas la puntuación se calculará de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$P = 30.87(1 - e^{-BOi/5.61})$$

Siendo:

**P** = Puntuación asignada a la oferta que se valora.

**BOi** = Valor porcentual de la baja de la oferta

Todas las cifras se redondearán al segundo decimal.

#### B) Horas de prestación del servicio (hasta 11 puntos).

Se valorará hasta 11 puntos, la oferta de horas de servicio de operación de llamadas que efectúe cada licitador, superior al número mínimo de horas de servicio anual especificado.



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE Identificador: 0G13X0W5P5FBA

Fecha Firma: 11-12-2014 14:30:44 Fecha copia: 11/12/2014 15:34:40

Firmado en Valladolid por: El Jefe del Servicio de Asuntos Económicos LUIS CARLOS BLANCO ANDRAY

Acceda a la página web: <https://www.ae.jcyl.es/verDocumentos/ver?idDOE=0G13X0W5P5FBA> para visualizar el documento original

Incluye las categorías siguientes: responsables de servicios, supervisores, gestores telefónicos, teleoperador, teleoperador especialista y técnicos de sistema de las Áreas de Operaciones y de Administración electrónica.

Para determinar la puntuación de este criterio se tendrá en cuenta que:

- No se admitirán ofertas inferiores a 71.400 horas anuales, ni las que superen las 82.800 horas anuales, y serán valoradas con 0 puntos.
- Para el resto de ofertas la puntuación se calculará de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$P = \frac{11 (HOi - Hmín)}{Hmáx - Hmín}$$

Siendo:

**P** = puntuación asignada a la oferta que se valora.

**HOi** = número anual de horas de operación de la oferta a valorar.

**Hmáx** = número anual de horas máximo de operación de las ofertas admisibles.

**Hmín** = número anual de horas mínimo de operación de las ofertas admisibles.

Si el número anual de operación propuestas por las ofertas admisibles son iguales, se valorará a todas con la máxima puntuación (11 puntos).

### **C) Nivel de servicio de atención de llamadas (10 puntos)**

Se valorarán hasta 10 puntos las ofertas que mejoren el nivel de atención de llamadas atendidas después de 18 s de espera del total de llamadas atendibles en un mes, que se especifica en los indicadores de nivel de servicio en el capítulo 6 del PPT.

Para determinar la puntuación de este criterio se tendrá en cuenta que:

- Las ofertas para este indicador de nivel de servicio, cuyo valor porcentual de llamadas atendidas después de 18 s de espera del total de llamadas atendibles en un mes, sea inferior al 95% o superior al 97% se valoraran con 0 puntos.
- Para el resto de ofertas la puntuación se calculará de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$P = 5( LLatOi - 95)$$

Siendo:

**P** = puntuación asignada a la oferta que se valora

**LLatOi** = Valor porcentual de llamadas atendidas después de 18 segundos de espera del total de llamadas atendibles en un mes de la oferta a valorar.

Todas las cifras se redondearán al segundo decimal.



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE Identificador: 0G13X0W5P5FBA

Fecha Firma: 11-12-2014 14:30:44 Fecha copia: 11/12/2014 15:34:40

Firmado en Valladolid por: El Jefe del Servicio de Asuntos Económicos LUIS CARLOS BLANCO ANDRAY

Acceda a la página web: <https://www.ae.jcyl.es/verDocumentos/ver?idDOE=0G13X0W5P5FBA> para visualizar el documento original

## ANEXO F

Modelo de declaración responsable conforme al artículo 146.4 del TRLCSP de cumplir las condiciones establecidas en el TRLCSP y en los pliegos de condiciones administrativas y técnicas para contratar con la Consejería de Hacienda de la Junta de Castilla y León.

ANTE EL ORGANO DE CONTRATACION, D/Dª \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_, mayor de edad, vecino de \_\_\_\_\_  
domiciliado en C/ \_\_\_\_\_ provisto del D.N.I.  
núm. \_\_\_\_\_ en nombre y representación de la Sociedad  
\_\_\_\_\_ según escritura de apoderamiento otorgada  
ante el Notario del Ilustre Colegio de \_\_\_\_\_,  
D. \_\_\_\_\_ en \_\_\_\_\_ núm. \_\_\_\_\_ de  
su protocolo, e inscrita en el Registro Mercantil de \_\_\_\_\_; en  
relación con el procedimiento abierto convocado para la contratación  
\_\_\_\_\_

DECLARA:

Que al tiempo de finalizar el plazo de presentación de proposiciones de dicha licitación, la empresa, sus administradores y representante, así como el firmante, cumplen los requisitos establecidos legalmente para contratar con la Administración, y con todas las condiciones establecidas en los pliegos de condiciones administrativas y técnicas.

Lugar, fecha y firma

Nota.-

De conformidad con lo establecido en el art. 26 del R.D. 817/2009, el contenido de esta declaración no podrá revelar ninguno de los aspectos a valorar en los sobres nº 2 y 3, de criterios no evaluables mediante fórmulas y oferta económica y otros criterios evaluables mediante fórmulas, El incumpliendo de esta previsión dará lugar a la exclusión de la proposición por no respetar el secreto de la oferta previsto en el art. 80.2 del RGCAP.



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE Identificador: 0G13X0W5P5FBA

Fecha Firma: 11-12-2014 14:30:44 Fecha copia: 11/12/2014 15:34:40

Firmado en Valladolid por: El Jefe del Servicio de Asuntos Económicos LUIS CARLOS BLANCO ANDRAY

Acceda a la página web: <https://www.ae.jcyl.es/verDocumentos/ver?idDOE=0G13X0W5P5FBA> para visualizar el documento original

## ANEXO G

### CONTRATO DE SERVICIOS PROCEDIMIENTO ABIERTO

#### MODELO DE OFERTA ECONÓMICA

D. \_\_\_\_\_, mayor de edad, con domicilio en C/ (plaza), \_\_\_\_\_ núm. \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_, con Documento Nacional de Identidad \_\_\_\_\_, actuando en su propio nombre y derecho o en representación de D. \_\_\_\_\_ o de la Sociedad/Empresa \_\_\_\_\_ en su calidad de \_\_\_\_\_.

#### **EXPONE:**

Que enterado de las condiciones y requisitos, que acepta, y que se exigen para la adjudicación del contrato de servicio que se especifica, mediante Procedimiento Abierto, a cuyo cumplimiento se compromete en su totalidad, con estricta sujeción al Pliego de Prescripciones Técnicas y Cláusulas Administrativas Particulares, presenta la siguiente,

#### **OFERTA:**

Empresa oferente: \_\_\_\_\_

Denominación del servicio: \_\_\_\_\_

**OFERTA ECONÓMICA** (Se desglosarán los importes de la base imponible y del IVA, señalando el tipo del mismo)

**Base imponible :** \_\_\_\_\_

**IVA al 21 % :** \_\_\_\_\_

**Total :** \_\_\_\_\_ (Se consignará en número y letra)

Lugar, fecha, firma y sello



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE Identificador: 0G13X0W5P5FBA

Fecha Firma: 11-12-2014 14:30:44 Fecha copia: 11/12/2014 15:34:40

Firmado en Valladolid por: El Jefe del Servicio de Asuntos Económicos LUIS CARLOS BLANCO ANDRAY

Acceda a la página web: <https://www.ae.jcyl.es/verDocumentos/ver?idDOE=0G13X0W5P5FBA> para visualizar el documento original