

**PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS
PARTICULARES QUE HA DE REGIR EN EL
CONTRATO DE SERVICIOS DEL NUEVO SISTEMA
DE MEDICIÓN DE VOZ DEL CLIENTE EN CANAL
DE ISABEL II, S.A.**

**PROCEDIMIENTO ABIERTO CON PLURALIDAD
DE CRITERIOS**

CONTRATO Nº 51/2021

LICITACIÓN ELECTRÓNICA

INDICE

CAPÍTULO I	5
DISPOSICIONES GENERALES	5
Cláusula 1. Régimen jurídico.	5
Cláusula 2. Objeto del Contrato.	5
Cláusula 3. Presupuesto base de licitación, precio del Contrato y facturación.	6
Cláusula 4. Perfil de contratante.	7
CAPÍTULO II	7
LICITACIÓN	7
Cláusula 5. Capacidad para contratar y criterios de selección de las empresas.	7
Cláusula 6. Procedimiento de adjudicación.	8
Cláusula 7. Criterios de valoración y parámetros para determinar las ofertas anormalmente bajas.	8
Cláusula 8. Garantía provisional.	8
Cláusula 9. Presentación de proposiciones.	9
Cláusula 10. Medios electrónicos.	9
Cláusula 11. Forma y contenido de las proposiciones.	10
Cláusula 12. Constitución de la Mesa de contratación y apertura de proposiciones.	16
Cláusula 13. Acreditación de la capacidad para contratar y efectos de la propuesta de adjudicación.	18
Decisión de no adjudicar o celebrar el contrato y desistimiento del procedimiento de adjudicación.	18
CAPÍTULO III	23
ADJUDICACIÓN Y FORMALIZACIÓN	23
Cláusula 14. Adjudicación del Contrato.	23
Cláusula 15. Garantía.	25
Cláusula 16. Perfección y formalización del Contrato.	26
CAPÍTULO IV	27
EJECUCIÓN DEL CONTRATO	27
Cláusula 17. Principio de riesgo y ventura.	27
Cláusula 18. Sujeción a los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares y de Prescripciones Técnicas.	27
Cláusula 19. Dirección y supervisión del servicio.	27
Cláusula 20. Plazo de ejecución y prórroga del Contrato.	27
Cláusula 21. Penalizaciones por incumplimiento de obligaciones contractuales.	28
Cláusula 22. Responsabilidad del contratista por daños y perjuicios.	29
Cláusula 23. Suspensión del Contrato.	30
Cláusula 24. Modificación y cesión del Contrato.	30
Cláusula 25. Subcontratación.	30
CAPÍTULO V	33
DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA	33
Cláusula 26. Pago del precio del Contrato.	33
Cláusula 27. Revisión de precios.	33
Cláusula 28. Obligaciones, gastos y tributos exigibles al contratista.	33
Cláusula 29. Medidas de contratación con empresas que estén obligadas a tener en su plantilla trabajadores con discapacidad.	34
Cláusula 30. Obligaciones laborales, sociales, medioambientales y protección de datos.	35
Cláusula 31. Política del sistema de gestión	36
Cláusula 31 bis. Prevención de Riesgos Laborales: Obligaciones del contratista.	37

Cláusula 32. Confidencialidad e información no publicable.....	40
Cláusula 33. Propiedad Industrial e Intelectual.....	41
CAPÍTULO VI.....	43
EXTINCIÓN DEL CONTRATO.....	43
Cláusula 34. Cumplimiento del Contrato y ejecución de los Servicios.....	43
Cláusula 35. Liquidación del Contrato.....	45
Cláusula 36. Plazo de garantía.....	45
Cláusula 37. Vicios o defectos durante el plazo de garantía.....	45
Cláusula 38. Devolución y cancelación de la garantía.	45
Cláusula 39. Resolución del Contrato.....	46
ANEXO I.....	48
CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO	48
ANEXO II.....	99
MODELOS DE PROPOSICIÓN ECONÓMICA.....	99
ANEXO II.1.....	100
MODELO PROPOSICIÓN ECONÓMICA LOTE Nº1	100
MEDICIÓN TRANSACCIONAL	100
ANEXO II.2.....	102
MODELO PROPOSICIÓN ECONÓMICA LOTE Nº2	102
MEDICIÓN RELACIONAL Y ESTUDIOS EN PROFUNDIDAD.....	102
ANEXO II bis	105
MODELO PROPOSICIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS TÉCNICOS CUANTIFICABLES MEDIANTE LA MERA APLICACIÓN DE FÓRMULAS	105
ANEXO II bis.1	106
MODELO PROPOSICIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS TÉCNICOS CUANTIFICABLES MEDIANTE LA MERA APLICACIÓN DE FÓRMULAS LOTE Nº1	106
MEDICIÓN TRANSACCIONAL	106
ANEXO II bis.2	111
MODELO PROPOSICIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS TÉCNICOS CUANTIFICABLES MEDIANTE LA MERA APLICACIÓN DE FÓRMULAS LOTE Nº2	111
MEDICIÓN RELACIONAL Y ESTUDIOS EN PROFUNDIDAD.....	111
ANEXO III.....	115
FORMULARIO NORMALIZADO DEL DOCUMENTO EUROPEO ÚNICO DE CONTRATACIÓN (DEUC) Y ORIENTACIONES PARA SU CUMPLIMENTACIÓN.....	115
ANEXO IV.....	118
MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE RELATIVA AL CONOCIMIENTO Y ACEPTACIÓN DEL CÓDIGO DE CONDUCTA, LA POLÍTICA DE CUMPLIMIENTO Y LA POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE DELITOS DE CANAL DE ISABEL II, S.A.....	118
ANEXO V.....	119
MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE RELATIVA AL COMPROMISO DE TENER CONTRATADOS TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD.....	119
ANEXO VI.....	120
MODELO DE DECLARACIÓN DE EMPRESAS VINCULADAS EN EL MISMO GRUPO.....	120
ANEXO VII.....	121
MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE DE VIGENCIA DE LOS DATOS ANOTADOS EN EL REGISTRO OFICIAL DE LICITADORES Y EMPRESAS CLASIFICADAS DEL SECTOR PÚBLICO	121
ANEXO VIII.....	122
MODELO DE AVAL	122

ANEXO VIII BIS	123
MODELO DE AVAL (GARANTÍA PROVISIONAL)	123
ANEXO IX	124
MODELO DE CERTIFICADO DE SEGURO DE CAUCIÓN	124
ANEXO IX BIS	126
MODELO DE CERTIFICADO DE SEGURO DE CAUCIÓN COMO GARANTÍA PROVISIONAL	126
ANEXO X	128
MODELO DE INDICACIÓN DE SUBCONTRATACIÓN DE PRESTACIONES DEL OBJETO DEL CONTRATO	128
ANEXO X BIS	130
MODELO DE COMUNICACIÓN DE SUBCONTRATACIÓN DE PRESTACIONES DEL OBJETO DEL CONTRATO	130
ANEXO X TER	132
MODELO DE SOLICITUD DE SUBCONTRATACIÓN DE PRESTACIONES DEL OBJETO DEL CONTRATO .	132
ANEXO XI	134
MODELO DE COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD	134
ANEXO XI BIS	135
MODELO DE DECLARACIÓN RELATIVA A DOCUMENTOS CONFIDENCIALES	135
ANEXO XII PROTECCIÓN DE DATOS	136
ANEXO.CLÁUSULAS CONTRACTUALES TIPO	136
Decisión de Ejecución (UE) 2021/915 de la Comisión de 4 de junio de 2021.	136
ANEXO XIII	140
DOCUMENTO ACREDITATIVO DE LOS CRITERIOS TÉCNICOS CUANTIFICABLES MEDIANTE LA MERA APLICACIÓN DE FÓRMULAS: EXPERIENCIA DEL EQUIPO DE TRABAJO.....	140

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Cláusula 1. Régimen jurídico.

El presente Contrato tiene carácter privado. El Contrato está sujeto al Libro primero del Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales que recoge la Transposición de la Directiva 2014/25/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, relativa a la contratación por entidades que operan en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales, y la Directiva 2014/23/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, relativa a la adjudicación de contratos de concesión (en adelante, “RD-LCSE”) y en su defecto al derecho privado. Lo señalado anteriormente se entiende sin perjuicio de las remisiones expresas hechas en el presente Pliego a la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (en adelante “LCSP”).

Las reclamaciones que se presenten por infracción de las normas contenidas en el RD-LCSE se tramitarán de conformidad con lo establecido en el Capítulo II del Título VII del Libro primero del RD-LCSE. Las resoluciones recaídas en el correspondiente procedimiento podrán ser impugnadas ante la Jurisdicción contencioso-administrativa.

Para resolver las controversias que surjan entre las partes en relación con los efectos, cumplimiento y extinción del contrato, será competente el orden jurisdiccional civil. Las partes, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, se someten expresamente para la resolución de dichas controversias, a la competencia de los juzgados y tribunales de Madrid capital.

El presente expediente de contratación se rige por lo establecido en los siguientes documentos contractuales:

1. El Contrato.
2. El presente Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.
3. El Pliego de Prescripciones Técnicas.
4. La oferta presentada por el adjudicatario, en lo que no contradiga los documentos anteriormente referidos.

En caso de discrepancia entre estos documentos, se observará el orden de preferencia en que aparecen relacionados.

Cláusula 2. Objeto del Contrato.

El objeto del Contrato es el servicio descrito en el **apartado 1 del Anexo I**. La descripción y características de los servicios y la forma de llevar a cabo la prestación por el adjudicatario serán las estipuladas en el Pliego de

Prescripciones Técnicas, en el que se hace referencia igualmente a las necesidades a satisfacer mediante el Contrato y a los factores de todo orden a tener en cuenta.

El contenido de los Pliegos de Prescripciones Técnicas y de Cláusulas Administrativas Particulares revestirá carácter contractual.

Si el Contrato está dividido en lotes, los licitadores podrán optar a un lote, a varios o a todos ellos, salvo que se establezca un número máximo de lotes por licitador, para lo que se estará a lo estipulado en el **apartado 1 del Anexo I**. También, en su caso, se indicará en el **apartado 1 del Anexo I** el número máximo de lotes de los que puede resultar adjudicatario un mismo licitador, así como las reglas para la determinación de los mismos.

En caso de existencia de lotes, las referencias hechas en este Pliego y en el Pliego de Prescripciones Técnicas al Contrato se entenderán hechas a cada uno de los Contratos propios de cada lote.

Cláusula 3. Presupuesto base de licitación, precio del Contrato y facturación.

El presupuesto base de licitación asciende a la cantidad expresada en el **apartado 3 del Anexo I**. Su cálculo incluye todos los factores de valoración y gastos que según los documentos contractuales y la legislación vigente son de cuenta del adjudicatario, así como los tributos de cualquier índole, incluido el Impuesto sobre el Valor Añadido.

El presupuesto de los lotes en que, en su caso, se divida el objeto del Contrato se especifica igualmente en el **apartado 3 del Anexo I**.

Las proposiciones expresarán también el Impuesto sobre el Valor Añadido en partida independiente. Aquellas cuyo importe sin IVA supere la base imponible del presupuesto base de licitación serán desechadas. Asimismo, no se tendrán en cuenta en el presente procedimiento de licitación las ofertas que superen los importes establecidos en el **apartado 3 del Anexo I**.

El precio del Contrato será aquél al que ascienda la adjudicación, que en ningún caso superará el presupuesto base de licitación del contrato en los términos establecidos en el **apartado 3 del Anexo I**.

La ejecución del servicio está amparada por la correspondiente partida presupuestaria de Canal de Isabel II, S.A.

Si el contrato se financia con fondos europeos, quedará sometido a las disposiciones del Tratado de la Unión Europea y a los actos fijados en virtud del mismo, así como a lo dispuesto en el Reglamento (UE) nº 2021/1060 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de junio de 2021, por el que se establecen disposiciones comunes relativas al Fondo Europeo de Desarrollo Regional, al Fondo Social Europeo Plus, al Fondo de Cohesión, al Fondo de Transición Justa y al Fondo Europeo Marítimo, de Pesca y de Acuicultura, así como las normas financieras para dichos Fondos y para el Fondo de Asilo, Migración e Integración, el Fondo de Seguridad Interior y el Instrumento de Apoyo Financiero a la Gestión de Fronteras y la Política de Visados, en lo que se refiere a las actuaciones cofinanciadas con cargo al periodo de programación 2021-2027 y, en su caso, en virtud de lo dispuesto en el Reglamento (UE) nº 1303/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de

diciembre de 2013, en lo que se refiere a las actuaciones cofinanciadas con cargo al periodo de programación 2014-2020.

Canal de Isabel II, S.A. tendrá la obligación de abonar el precio dentro de los treinta días siguientes a la fecha de aprobación de los documentos que acrediten la conformidad de las prestaciones objeto del contrato. Si se demorase en el abono de las correspondientes facturas, deberá abonar al contratista, a partir del cumplimiento de dicho plazo de treinta días los intereses de demora y la indemnización por los costes de cobro en los términos previstos en la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales. Para que haya lugar al inicio del cómputo de plazo para el devengo de intereses, el contratista deberá haber cumplido la obligación de presentar la factura correspondiente a Canal de Isabel II, S.A. en los términos establecidos en la normativa vigente sobre facturación electrónica en tiempo y forma, en el plazo de treinta días desde la realización de las prestaciones objeto del contrato. En este sentido, las facturas correspondientes deberán expresar el número de Contrato, Centro de Beneficio y número de pedido asignado por Canal de Isabel II, S.A.

Sin perjuicio de lo establecido en el apartado 4 del artículo 210 de la LCSP, Canal de Isabel II, S.A. deberá aprobar los documentos que acrediten la conformidad con lo dispuesto en el contrato de las prestaciones objeto del mismo dentro de los treinta días siguientes a la realización de las prestaciones.

En todo caso, si el contratista incumpliera el plazo de treinta días para presentar la factura en los términos establecidos anteriormente, el devengo de intereses no se iniciará hasta transcurridos treinta días desde la fecha de la correcta presentación de la factura, sin que Canal de Isabel II, S.A. haya aprobado la conformidad, si procede, y efectuado el correspondiente abono.

Cláusula 4. Perfil de contratante.

El acceso al perfil de contratante del órgano de contratación se efectuará a través del Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid, en la siguiente dirección de Internet: <http://www.madrid.org/contratospublicos>.

CAPÍTULO II

LICITACIÓN

Cláusula 5. Capacidad para contratar y criterios de selección de las empresas.

Podrán optar a la adjudicación del presente Contrato las personas naturales o jurídicas, españolas o extranjeras, a título individual o en agrupación de empresarios, que tengan plena capacidad de obrar, que no se encuentren incursas en las prohibiciones e incompatibilidades para contratar con el sector público establecidas en el artículo 71 de la LCSP, en la Ley 14/1995, de 21 de abril, de Incompatibilidades de Altos Cargos de la Comunidad de Madrid, y en el artículo 29.5 de la Ley 9/1990, de 8 de noviembre, Reguladora de la Hacienda de la Comunidad de Madrid, y que acrediten los criterios de selección cualitativa, de conformidad con lo establecido en el **apartado 5 del Anexo I**. El cumplimiento de dichos criterios se acreditará por los medios que en el mismo apartado se indican. En caso de que resulte adjudicataria una agrupación de

empresarios, dicha agrupación estará obligada a revestir la forma jurídica que se establezca en el presente pliego.

Cuando los criterios de selección cualitativa incluyan requisitos relativos a la capacidad económica, financiera, técnica o profesional del operador económico, éste podrá, si lo desea, basarse en las capacidades de otras entidades, independientemente del carácter jurídico de los vínculos que tenga con ellas. En tal caso, deberá demostrar ante Canal de Isabel II, S.A. que dispone de manera efectiva de los medios necesarios. En las mismas condiciones las agrupaciones de operadores económicos a que hace referencia el artículo 31 del RD-LCSE podrán basarse en las capacidades de los participantes en las agrupaciones o de otras entidades.

Los empresarios deberán contar, asimismo, con la habilitación empresarial o profesional que, en su caso, se especifica en el **apartado 4 del Anexo I**.

Además, cuando se trate de personas jurídicas, las prestaciones del Contrato objeto del presente Pliego han de estar comprendidas dentro de los fines, objeto o ámbito de actividad que, conforme a sus estatutos o reglas fundacionales, les sean propios.

Las empresas extranjeras no comunitarias deberán reunir, además, los requisitos establecidos en el artículo 68 de la LCSP.

Cláusula 6. Procedimiento de adjudicación.

El Contrato se tramita a través de procedimiento abierto.

Cláusula 7. Criterios de valoración y parámetros para determinar las ofertas anormalmente bajas.

El Contrato se adjudicará al licitador que haya presentado la mejor oferta en aplicación de los criterios que han de servir de base para la adjudicación del Contrato establecidos en el **apartado 8 del Anexo I**.

Cuando el procedimiento de adjudicación se articule en varias fases, de entre los criterios de adjudicación referidos en el citado apartado, se especificarán, en su caso, los que se valorarán en una primera fase, siendo necesario obtener, como mínimo, respecto de los que así se indique, la puntuación necesaria para que la oferta pueda ser valorada en la fase decisoria.

Igualmente, se señalarán, en su caso, en el **apartado 8.1 del Anexo I** los parámetros objetivos en función de los cuales se apreciará que la oferta no puede ser cumplida por ser anormalmente baja.

Cláusula 8. Garantía provisional.

De conformidad con lo establecido en el artículo 114 de la LCSP, en relación con la garantía provisional se estará a lo establecido en el **apartado 10.7 del Anexo I**. El modelo de garantía provisional es el indicado en el

Anexo VIII bis al presente Pliego. En caso de constitución mediante seguro de caución, el modelo es el indicado en el **Anexo IX bis** al presente Pliego.

La garantía provisional se extinguirá automáticamente y será devuelta a los licitadores inmediatamente después de la perfección del contrato. En todo caso, la garantía provisional se devolverá al licitador seleccionado como adjudicatario cuando haya constituido la garantía definitiva, pudiendo aplicar el importe de la garantía provisional a la definitiva o proceder a una nueva constitución de esta última.

Cuando el licitador presente su proposición bajo la forma de unión temporal de empresarios, la garantía provisional podrá constituirse por una o varias de las empresas participantes, siempre que en su conjunto se alcance la cuantía exigida en el **apartado 10.7 del Anexo I** y garantice solidariamente a todos los integrantes de la unión.

En todo caso, la garantía provisional responderá del mantenimiento de las proposiciones presentadas por los licitadores hasta la perfección del contrato y de lo dispuesto en el artículo 150.2 de la LCSP.

Cláusula 9. Presentación de proposiciones.

Las proposiciones deberán presentarse de manera obligatoria utilizando medios electrónicos de conformidad con lo indicado en el **apartado 10.10 del Anexo I**.

En el Portal de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid (<http://www.madrid.org/contratospublicos>) se ofrecerá la información relativa a la convocatoria de licitación de este Contrato, incluyendo el presente pliego y documentación complementaria, en su caso.

Cada empresario no podrá presentar más de una proposición, sin perjuicio de la admisibilidad de variantes o mejoras. Tampoco podrá suscribir ninguna proposición en agrupación con otros empresarios si lo ha hecho individualmente o figurar en más de una agrupación de empresarios. La contravención de estas prohibiciones dará lugar a la inadmisión de todas las proposiciones por él suscritas.

La presentación de proposiciones supone, por parte del empresario, la aceptación incondicional del clausulado de este Pliego y del Pliego de Prescripciones Técnicas que rigen el presente Contrato, sin salvedad alguna.

En lo que concierne a las variantes, se estará a lo dispuesto en el **apartado 10.2 del Anexo I**.

Cláusula 10. Medios electrónicos.

La utilización de medios y soportes electrónicos, informáticos y telemáticos en la presentación de proposiciones será obligatoria en los términos indicados en el **apartado 10.10 del Anexo I**.

En el mismo apartado se indica el portal informático donde, en su caso, se puede acceder a los programas y la información necesaria para licitar por medios electrónicos y para acceder al tablón de anuncios electrónico.

Los licitadores aportarán sus documentos en formato electrónico, autenticados mediante firma electrónica emitida por un Prestador de servicios electrónicos de confianza admitido por la plataforma, y que garantice la

identidad e integridad del documento, la oferta y todos los documentos asociados a la misma, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza, y demás disposiciones de contratación pública electrónica. Si no dispusieran de los documentos en dicho formato porque fueron emitidos originalmente en soporte papel, aportarán copias digitalizadas. Las copias que aporten los interesados al procedimiento de contratación tendrán eficacia, exclusivamente en el ámbito de la actividad contractual de Canal de Isabel II, S.A.

Los licitadores son responsables de la veracidad de los documentos que presenten. Excepcionalmente, cuando la relevancia del documento en el procedimiento lo exija o existan dudas derivadas de la calidad de la copia, el órgano de contratación podrá solicitar de manera motivada el cotejo de las copias aportadas por el licitador, para lo que podrá requerir la exhibición del documento o de la información original.

Incurrir en falsedad al facilitar cualquier dato relativo a la capacidad es causa de prohibición de contratar conforme al artículo 71.1 e) de la LCSP.

Mediante la correspondiente publicación en el tablón de anuncios electrónico del Portal de la Contratación Pública -Perfil de contratante- (<http://www.madrid.org/contratospublicos>) se comunicarán a los interesados los defectos u omisiones subsanables de la documentación presentada por los licitadores, las aclaraciones que deban ser solicitadas, los empresarios admitidos y los excluidos de la licitación, y las ofertas con valores anormales.

A estos efectos, los licitadores o sus representantes deberán estar dados de alta en el servicio de alertas del Portal de la Contratación Pública -Perfil de contratante- (<http://www.madrid.org/contratospublicos>) referido al presente procedimiento de licitación.

Cláusula 11. Forma y contenido de las proposiciones.

Las proposiciones constarán del número de sobres que se especifica en el **apartado 10.14 del Anexo I**.

Toda la documentación que se presente por los licitadores deberá estar redactada en castellano. En caso de que se presentasen en lengua distinta deberá presentarse la correspondiente traducción oficial a la lengua castellana primando esta última en caso de duda o discrepancia.

Los sobres se dividen de la siguiente forma:

A) SOBRE Nº 1 "DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA" que incluirá, preceptivamente, los siguientes documentos:

- 1) Declaración responsable sobre el cumplimiento de los requisitos previos para participar en este procedimiento de contratación de conformidad con el artículo 57 del RD-LCSE**

Declaración responsable del licitador sobre el cumplimiento de los requisitos previos para participar en este procedimiento de contratación conforme al formulario normalizado del **"Documento Europeo Único de Contratación" (DEUC)**, establecido por el Reglamento de Ejecución (UE) 2016/7 de la Comisión, de 5 de enero de 2016, que figura como **anexo III** al presente pliego.

Las circunstancias relativas a la capacidad, solvencia y ausencia de prohibiciones de contratar deberán concurrir en la fecha final de presentación de ofertas y subsistir en el momento de perfección del contrato.

El servicio en línea gratuito DEUC electrónico, que facilita el Ministerio de Hacienda, permite cumplimentar este documento por vía electrónica en la siguiente dirección de Internet: <https://visor.registrodelicitadores.gob.es/espd-web/filter?lang=es> conforme se indica a continuación:

- Con el servicio DEUC electrónico, el órgano de contratación creará un modelo de DEUC para este procedimiento, que se pondrá a disposición de los licitadores en formato normalizado XML, junto con los demás documentos de la convocatoria (como documentación complementaria) en el perfil de contratante del órgano de contratación en el Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid, en el sitio web institucional de la Comunidad de Madrid: <http://www.madrid.org/contratospublicos>
- El licitador deberá almacenar localmente en su ordenador dicho modelo en XML y acceder después al servicio DEUC electrónico, donde deberá importarlo, cumplimentar los datos necesarios, exportarlo y almacenarlo en su equipo en formato electrónico, firmarlo electrónicamente y presentar el DEUC con los demás documentos de la licitación. En el **anexo III** se incluyen unas orientaciones para la cumplimentación del formulario normalizado DEUC.

Cuando el pliego prevea la división en lotes del objeto del contrato, si los requisitos de selección cualitativa económica y financiera o técnica y profesional exigidos variaran de un lote a otro, se aportará una declaración responsable por cada lote o grupo de lotes al que se apliquen los mismos requisitos de solvencia.

Si varios empresarios concurren constituyendo una unión temporal, cada uno de los que la componen deberá acreditar su capacidad de obrar presentando todos y cada uno de ellos un formulario DEUC separado, así como el resto de los documentos exigidos en este apartado de la presente cláusula, debiendo acompañar asimismo un escrito de compromiso en el que indicarán los nombres y circunstancias de los empresarios que se agrupan, el porcentaje de participación de cada uno de ellos y la designación de un representante o apoderado único de la unión que durante la vigencia del contrato ha de ostentar la plena representación de la misma frente a la Administración. El citado documento deberá estar firmado por los representantes de cada una de las empresas que componen la unión.

Si el licitador va a recurrir a la capacidad de otra/s entidad/es para acreditar solvencia, deberá también aportar el DEUC separado de dicha/s entidad/es.

Las empresas que figuren inscritas en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público lo indicarán en el propio formulario del DEUC y, si alguno de los datos o informaciones requeridos no constan en el Registro o no figuran actualizados, los aportarán mediante la cumplimentación del citado formulario.

No obstante, el órgano o la Mesa de contratación podrán pedir a los licitadores que presenten la totalidad o una parte de los documentos justificativos, cuando consideren que existen dudas razonables sobre la

vigencia o fiabilidad de la declaración, cuando resulte necesario para el buen desarrollo del procedimiento y, en todo caso, antes de adjudicar el contrato.

2) Declaración relativa al conocimiento y aceptación del Código de Conducta, la Política de Cumplimiento y la Política de Prevención de Delitos de Canal de Isabel II, S.A.

Declaración responsable, conforme al modelo fijado en el **Anexo IV** al presente Pliego, de que el licitador conoce y acepta el Código de Conducta, la Política de Cumplimiento y la Política de Prevención de Delitos de Canal de Isabel II, S.A. aprobados por el Consejo de administración de la empresa pública. El Código de Conducta, la Política de Cumplimiento y la Política de Prevención de Delitos de Canal de Isabel II, S.A. están publicados en la página web de Canal de Isabel II, S.A. (<http://www.canaldeisabelsegunda.es>)

3) Declaración relativa a las empresas que estén obligadas a tener en su plantilla trabajadores con discapacidad.

Declaración responsable, conforme al modelo fijado en el **Anexo V** al presente Pliego, por la que, de resultar adjudicatario, asume, conforme con lo señalado en la cláusula 29 del presente Pliego "Medidas de contratación con empresas que estén obligadas a tener en su plantilla trabajadores con discapacidad", la obligación de tener empleados, durante la vigencia del Contrato, trabajadores con discapacidad en un 2 por 100, al menos, de la plantilla de la empresa, si esta alcanza un número de 50 o más trabajadores y el contratista está sujeto a tal obligación, de acuerdo con el artículo 42 del Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y su inclusión social, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, o la de adoptar las medidas alternativas desarrolladas reglamentariamente por el R.D. 364/2005, de 8 de abril. En esta declaración se hará constar, además, que asume igualmente la obligación de acreditar ante el órgano de contratación cuando le fuese requerido durante la vigencia del Contrato, o, en todo caso, antes de la devolución de la garantía, el cumplimiento de la obligación anteriormente referida.

Asimismo, en el caso de empresas de más de 100 trabajadores, en la citada declaración se indicará que cuentan con un plan de igualdad conforme a lo dispuesto en el artículo 45 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad de mujeres y hombres.

4) Agrupaciones de empresarios.

Estarán autorizadas a licitar las agrupaciones de operadores económicos.

Con carácter general, para que en la fase previa a la adjudicación sea eficaz la unión temporal frente a Canal de Isabel II, S.A. deberán presentar, todos y cada uno de los empresarios, los documentos exigidos en la presente cláusula, además de un escrito de compromiso solidario en el que se indicarán: los nombres y circunstancias de los que la constituyan; la participación de cada uno de ellos; la asunción del compromiso de constituirse formalmente en unión temporal en caso de resultar adjudicatarios 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. El citado documento deberá estar firmado por los representantes de cada una de las empresas que componen la unión.

Respecto a la determinación de los requisitos de selección cualitativa de la unión temporal y a sus efectos, se acumularán las características acreditadas para cada uno de los integrantes de la misma en relación con el personal técnico cualificado y los medios materiales, maquinaria, instalaciones y equipo técnico en los términos previstos en el presente Pliego.

En el supuesto de que el Contrato se adjudicase a una unión temporal de empresarios, ésta acreditará su constitución en escritura pública, el CIF asignado a dicha unión antes de la formalización del Contrato y acreditará su alta en el Impuesto sobre Actividades Económicas en el epígrafe correspondiente al objeto del Contrato. La duración de la unión será coincidente con la del Contrato, hasta su extinción.

Cuando en el ejercicio de sus funciones la mesa de contratación o, en su defecto, el órgano de contratación, apreciaran posibles indicios de colusión entre empresas que concurran agrupadas en una unión temporal, requerirá a estas empresas para que, dándoles plazo suficiente, justifiquen de forma expresa y motivada las razones para concurrir agrupadas.

Cuando la entidad contratante, considerando la justificación efectuada por las empresas, estimase que existen indicios fundados de colusión entre ellas, los trasladará a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia o, en su caso, a la autoridad de competencia autonómica correspondiente, a efectos de que, previa sustanciación del procedimiento sumarísimo a que se refiere el artículo 72.2 del RD-LCSE, se pronuncie sobre aquellos.

5) Garantía provisional.

Garantía provisional por el importe señalado en el **apartado 10.7 del Anexo I**, de conformidad con las condiciones y requisitos establecidos en el mismo.

La garantía provisional deberá estar autenticada mediante firma electrónica de la entidad avalista o aseguradora correspondiente. La firma electrónica deberá estar emitida por un Prestador de Servicios de Confianza admitido por la plataforma, y que garantice la identidad e integridad del documento, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza y demás disposiciones de contratación pública electrónica.

Si el licitador no dispusiera de la garantía provisional en dicho formato porque hubiera sido emitida originalmente en soporte papel, el licitador deberá aportar el documento original en papel en las oficinas de Canal de Isabel II, S.A.

6) Empresas pertenecientes a un mismo grupo.

Las empresas pertenecientes a un mismo grupo, entendiéndose por tales las que se encuentren en alguno de los supuestos del artículo 42.1 del Código de Comercio y que presenten distintas proposiciones para concurrir individualmente a la adjudicación, deberán presentar declaración en la que hagan constar esta condición, según el modelo que figura en **el Anexo VI**.

Finalmente, las empresas que no pertenezcan a un grupo empresarial deberán presentar declaración en la que hagan constar dicha circunstancia, según el modelo que figura en **el Anexo VI**.

7) Jurisdicción de empresas extranjeras.

Las empresas extranjeras deberán presentar 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 corresponderles.

8) Datos de contacto a efectos de notificaciones.

A efectos de notificaciones se empleará el correo electrónico y el número de teléfono de contacto indicados por el licitador en el portal informático referido **en el apartado 10.10 del Anexo I**.

En el Sobre nº 1 "Documentación Administrativa" no podrá figurar ninguna documentación propia del resto de sobres de la oferta; en concreto, no debe incluir ninguna información relativa a los criterios sujetos a juicio de valor, al precio ni, en caso de existir éstos, a los criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas.

B) SOBRE Nº 2. "PROPOSICIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS SUJETOS A UN JUICIO DE VALOR".

En este sobre se incluirá la PROPOSICIÓN del licitador RELATIVA A LOS CRITERIOS SUJETOS A UN JUICIO DE VALOR, de conformidad con lo establecido **en el apartado 6 del Anexo I**, en orden a la aplicación de los criterios de adjudicación del Contrato sujetos a un juicio de valor especificados en el apartado 8 del citado Anexo, sin que pueda figurar en el mismo ninguna documentación relativa al precio ni, en caso de existir éstos, a los criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas.

En caso de que no existan criterios sujetos a juicio de valor, no existirá Sobre nº2, manteniendo los Sobres nº1 y nº3 su numeración. En tal caso, los licitadores deberán incluir en el Sobre nº1 las especificaciones técnicas de conformidad con lo establecido en el apartado 6 del Anexo I.

El número de sobres de las ofertas del presente procedimiento de licitación se especifica en el **apartado 10.14 del Anexo I**.

C) SOBRE Nº 3 "PROPOSICIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS CUANTIFICABLES MEDIANTE LA MERA APLICACIÓN DE FÓRMULAS".

C 1) PROPOSICIÓN ECONÓMICA

La proposición económica se presentará redactada conforme al modelo fijado en el **Anexo II** al presente Pliego, no aceptándose aquellas que contengan omisiones, errores o tachaduras que impidan conocer claramente lo que Canal de Isabel II, S.A. estime fundamental para considerar la oferta. Si alguna proposición no guardase concordancia con la documentación examinada y admitida, excediese de la base imponible del presupuesto base de licitación del contrato, o en algunas de las partidas/capítulos limitadas explícitamente en el presente Pliego, variase sustancialmente el modelo establecido, comportase error manifiesto en el importe de la proposición, o existiese reconocimiento por parte del licitador de que adolece de error o inconsistencia que le hagan inviable, será desechada, sin que sea causa bastante para el rechazo el cambio u omisión de algunas palabras del modelo si ello no altera su sentido.

Cuando la suma de los importes desglosados y/o precios unitarios incluidos en la proposición económica no se corresponda con la cantidad total resultante establecida en la misma, se considerará siempre que el error reside en la cantidad total resultante y no en los precios unitarios.

En el caso de que en la proposición económica del licitador se consigne algún precio unitario con el valor 0 ó falte algún precio unitario (bien por omisión, bien porque se haya consignado cualquier signo distinto a un número natural o bien porque se quede en blanco), se considerará **tanto a efectos de valoración de la oferta como de ejecución del contrato, que el precio unitario ofertado para ese concepto es 0.** En este caso, el licitador podrá retirar su oferta, no teniendo dicha retirada la consideración de injustificada a los efectos previstos en el artículo 62 del Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas (en adelante “**RGLCAP**”).

En el caso de que los licitadores incluyan en su proposición económica el importe de la oferta en varias ocasiones y exista discrepancia entre las cantidades, será válida la cantidad menor.

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

En el caso de que se admitan variantes, la oferta económica de la misma no podrá superar la base imponible del presupuesto base de licitación del contrato.

En el caso de que el importe de adjudicación tenga más de dos decimales, dicho importe se truncará al segundo decimal, es decir sin redondeos en base al tercer decimal.

C 2) CRITERIOS TÉCNICOS CUANTIFICABLES MEDIANTE LA MERA APLICACIÓN DE FÓRMULAS

Requisitos para presentar la proposición del licitador relativa a los criterios de adjudicación cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas distintos del precio:

1. Cumplimentar el modelo de declaración establecido en el **Anexo II bis** al presente Pliego.
2. Aportar la documentación que se exija, en su caso, para acreditar los valores propuestos por el licitador.

En caso de discrepancia entre los valores propuestos por el licitador en el Anexo II bis y la documentación que, en su caso, se haya solicitado para acreditar dichos valores, se tendrá en consideración en todo caso los valores que resulten de la documentación acreditativa presentada. En los casos en que se solicite un concreto y específico tipo de documentación para acreditar la realidad de los valores ofertados no se tendrá en cuenta otro tipo de documentación aportada por el licitador.

No se aceptarán aquellas proposiciones que contengan omisiones, errores o tachaduras que impidan conocer claramente lo que Canal de Isabel II, S.A. estime fundamental para considerar la oferta. Si alguna proposición no guardase concordancia con la documentación examinada y admitida, incumpliese los requisitos técnicos mínimos, variase sustancialmente el modelo establecido, comportase error manifiesto en los valores de la proposición, o existiese reconocimiento por parte del licitador de que adolece de error o inconsistencia que le hagan inviable, será desechada, sin que sea causa bastante para el rechazo el cambio u omisión de algunas palabras del modelo si ello no altera su sentido.

En el caso de que en la proposición del licitador se consigne algún valor requerido con el valor 0 ó falte algún valor (bien por omisión, bien porque se haya consignado cualquier signo distinto a lo requerido en el modelo fijado en el Anexo II bis al presente Pliego), se considerará **tanto a efectos de valoración de la oferta como de ejecución del contrato**, que el valor ofertado para ese concepto es 0. En este caso, el licitador podrá retirar su oferta, no teniendo dicha retirada la consideración de injustificada a los efectos previstos en el artículo 62 del RGLCAP.

Cláusula 12. *Constitución de la Mesa de contratación y apertura de proposiciones.*

La Mesa de contratación se constituirá con carácter previo a la apertura del Sobre nº 1 de las ofertas de los licitadores presentados. La Mesa de contratación estará formada por:

- Un Presidente: el Director de la Dirección proponente del contrato o la persona que lo sustituya.
- Vocal económico-financiero: un miembro designado por el Director Financiero o la persona que lo sustituya.
- Secretario de la Mesa de contratación: el Letrado de la Subdirección de Contratación que designe el Director de la Secretaría General Técnica o Letrado que sustituya al designado.

La Mesa de contratación calificará la documentación administrativa correspondiente a los licitadores presentados. Si observase defectos u omisiones subsanables en la documentación presentada, lo comunicará a los interesados, a través del tablón de anuncios electrónico del Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid, concediéndose un plazo no superior a tres días hábiles computados a partir del día hábil siguiente a la publicación en el tablón de anuncios para que los licitadores los corrijan o subsanen o para que presenten aclaraciones o documentos complementarios utilizando medios electrónicos de conformidad con lo indicado en el **apartado 10.10 del Anexo I**. Asimismo, se les indicará a los interesados que si los defectos no fueran subsanados, no se tendrá en consideración su oferta. Una vez examinada la documentación aportada, la Mesa de contratación determinará las empresas admitidas a licitación, las rechazadas y las causas de su rechazo, según proceda. Estas circunstancias se publicarán en el tablón de anuncios electrónico.

En caso de que no exista Sobre nº 2, los servicios técnicos comprobarán si las especificaciones técnicas de los licitadores cumplen las especificaciones técnicas mínimas.

En el acto público de apertura del Sobre nº 2 a celebrar en el lugar, fecha y hora indicados en el anuncio de licitación, se manifestará el resultado de la calificación de los documentos presentados en el Sobre nº 1, con expresión de las ofertas admitidas, de las rechazadas y la causa o causas de inadmisión de estas últimas, y se notificará el resultado de la calificación.

Las ofertas que correspondan a proposiciones rechazadas quedarán excluidas del procedimiento de licitación del Contrato, y el resto de sobres que las contengan no serán abiertos. En dicho acto público se procederá a la apertura de los Sobres nº 2 referidos a las proposiciones de los licitadores admitidos en el presente procedimiento de licitación relativas a los criterios sujetos a un juicio de valor, y se entregará la documentación contenida en dichos sobres a los servicios técnicos para la valoración de los criterios sujetos a un juicio de valor.

En caso de que no exista Sobre nº2, se manifestará en el acto público de apertura de proposiciones relativas a los criterios cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas el resultado de la calificación de los documentos presentados en el Sobre nº 1, con expresión de las ofertas admitidas, de las rechazadas y la causa o causas de inadmisión de estas últimas, y se notificará el resultado de la calificación. Asimismo, se comunicará si las especificaciones técnicas de los licitadores cumplen las especificaciones técnicas mínimas.

En el acto público de apertura de proposiciones relativas a los criterios cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas, la Mesa de contratación pondrá en conocimiento de los interesados el resultado de la valoración de los criterios sujetos a un juicio de valor, en caso de que éstos existieran, y abrirá a continuación el Sobre nº 3 "Proposición relativa a los criterios cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas" de los licitadores admitidos, dando lectura a las ofertas. Posteriormente, elevará al órgano de contratación el Acta de apertura firmada por el Presidente y Secretario de la Mesa de contratación, junto con los informes emitidos, y la propuesta de adjudicación del Contrato.

Canal de Isabel II, S.A. se reserva el derecho a solicitar las aclaraciones, documentación y a realizar las actuaciones que considere necesarias para verificar el efectivo cumplimiento de los requisitos establecidos en los pliegos para la presentación de ofertas. En este sentido, Canal de Isabel II, S.A. podrá solicitar aclaraciones a los licitadores, a través del tablón de anuncios electrónico del Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid, para conocer claramente cuestiones que estime fundamentales en la oferta, tanto referidas a la documentación administrativa, como a las especificaciones técnicas ofertadas y las proposiciones de los licitadores relativas a los criterios sujetos a un juicio de valor y a las proposiciones relativas a los criterios cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas. Los licitadores tendrán un plazo no superior a tres días hábiles computados a partir del día hábil siguiente a la publicación en el tablón de anuncios para contestar a las mismas utilizando medios electrónicos de conformidad con lo indicado en el **apartado 10.10 del Anexo I**. En caso de que los licitadores no den respuesta a las aclaraciones solicitadas en el citado plazo, las ofertas presentadas por éstos no se tendrán en consideración en el presente procedimiento de licitación.

De conformidad con lo establecido en el artículo 64.3 del RD-LCSE, Canal de Isabel II, S.A. a petición del licitador de que se trate comunicará lo antes posible, y en cualquier caso en un plazo de quince días contados a partir de la recepción de una solicitud por escrito:

- a) A todos los licitadores descartados, las razones por las que se ha desestimado su oferta, incluidos, en los casos contemplados en el artículo 45, apartados 6 y 7, del RD-LCSE los motivos de su decisión de no equivalencia o de su decisión de que los servicios no se ajustan a los requisitos de rendimiento o a las exigencias funcionales requeridas.
- b) A todo licitador que haya presentado una oferta admisible, las características y ventajas relativas de la oferta seleccionada, así como el nombre del adjudicatario.

No obstante, Canal de Isabel II, S.A. podrá decidir no comunicar determinados datos relativos a la adjudicación del contrato cuando su divulgación pudiera dificultar la aplicación del RD-LCSE, ser contraria al interés público, perjudicar los intereses comerciales legítimos de determinados operadores, públicos o privados, o perjudicar la competencia leal entre ellos.

Sin perjuicio de lo señalado anteriormente, una vez finalizado el acto público de apertura de proposiciones relativas a los criterios cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas, los interesados podrán asimismo acudir a la Subdirección de Contratación de Canal de Isabel II, S.A. para solicitar aclaración sobre la motivación de la exclusión de su oferta, o cualquier otra cuestión que consideren oportuna.

De conformidad con lo establecido en la cláusula 14, se considerarán, en principio, ofertas anormalmente bajas las ofertas que se encuentren en los supuestos establecidos **en el apartado 8.1 del Anexo I** procediéndose en estos casos, en la forma establecida en dicho apartado.

Cláusula 13. Acreditación de la capacidad para contratar y efectos de la propuesta de adjudicación. Decisión de no adjudicar o celebrar el contrato y desistimiento del procedimiento de adjudicación.

Una vez aceptada la propuesta de la Mesa de contratación por el órgano de contratación, Canal de Isabel II, S.A. requerirá al licitador que haya presentado la mejor oferta para que, dentro del plazo de diez días hábiles, a contar desde el siguiente a aquel en que hubiera recibido el requerimiento, presente la documentación indicada en la presente cláusula utilizando medios electrónicos de conformidad con lo indicado en el **apartado 10.10 del Anexo I**.

Sin perjuicio de lo anterior, si en el ejercicio de sus funciones la mesa de contratación, o en su defecto, el órgano de contratación, tuviera indicios fundados de conductas colusorias en el procedimiento de contratación, en el sentido definido en el artículo 1 de la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia, los trasladará con carácter previo a la adjudicación del contrato a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia o, en su caso, a la autoridad de competencia autonómica correspondiente, a efectos de que a través de un procedimiento sumarísimo se pronuncie sobre aquellos. La remisión de dichos indicios tendrá efectos suspensivos en el procedimiento de contratación. Si la remisión la realiza la mesa de contratación dará cuenta de ello al órgano de contratación.

1) Capacidad de obrar.

1.1.- Si la empresa fuera persona jurídica, la escritura de constitución o 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, la escritura o documento de constitución, estatutos o acto fundacional en los que consten las normas por las que se regula su actividad, inscritos, en su caso, en el correspondiente Registro oficial, así como el Número de Identificación Fiscal (NIF). Estos documentos deberán recoger el exacto régimen jurídico del licitador en el momento de la presentación de la proposición.

1.2.- Si se trata de empresario individual, el DNI o documento que, en su caso, le sustituya reglamentariamente.

1.3.- Cuando se trate de empresarios no españoles de Estados miembros de la Unión Europea o signatarios del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo, la capacidad de obrar se acreditará mediante su inscripción en un registro profesional o comercial, cuando este requisito sea exigido por la legislación del Estado respectivo, o la presentación de las certificaciones que se indican en el Anexo I 3 del **RGLCAP**, para los Contratos de servicios.

Tendrán capacidad para contratar con el sector público las empresas no españolas de Estados miembros de la Unión Europea que, con arreglo a la legislación del Estado en que estén establecidas, se encuentren habilitadas para realizar la prestación de que se trate. Cuando la legislación del Estado en que se encuentren establecidas estas empresas exija una autorización especial o la pertenencia a una determinada organización para poder realizar la prestación de que se trate, deberán acreditar que cumplen este requisito.

1.4.- Cuando se trate de empresas extranjeras no comprendidas en el párrafo anterior, se acreditará mediante informe de la Misión Diplomática Permanente u Oficina Consular de España del lugar del domicilio de la empresa en el 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.

Igualmente deberán acompañar el informe de reciprocidad a que se refiere el artículo 68.1 de la LCSP.

1.5.- Documentación acreditativa de la habilitación empresarial o profesional precisa para la realización del Contrato, en su caso, conforme a lo requerido en el **apartado 4 del Anexo I**.

1.6.- Las empresas extranjeras presentarán su documentación traducida de forma oficial al castellano.

2) Poderes.

Los que comparezcan o firmen proposiciones en nombre de otro o representen a una persona jurídica, deberán acompañar también poder acreditativo de su representación. Igualmente deberán presentar el D.N.I. de la persona a cuyo favor se otorgó el apoderamiento o representación. Si el documento acreditativo de la representación contuviese delegación permanente de facultades, deberá figurar inscrito en el Registro Mercantil.

- 3) **Documentación acreditativa de hallarse al corriente del cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes y de que no existen deudas en período ejecutivo con la Comunidad de Madrid.**

Obligaciones tributarias:

a) Alta en el Impuesto sobre Actividades Económicas en el epígrafe correspondiente al objeto del Contrato, siempre que ejerza actividades sujetas a dicho impuesto, en relación con las que venga realizando a la fecha de presentación de su proposición, referida al ejercicio corriente, o el último recibo. En cualquiera de los dos casos, deberá aportarse también una declaración responsable de no haberse dado de baja en la matrícula del citado impuesto.

Los sujetos pasivos que estén exentos del impuesto deberán presentar declaración responsable indicando la causa de exención. En el supuesto de encontrarse en alguna de las exenciones establecidas en el artículo 82.1 apartados e) y f) de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, texto refundido aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, deberán presentar asimismo resolución expresa de la concesión de la exención de la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

Las agrupaciones y uniones temporales de empresas deberán acreditar el alta en el impuesto, sin perjuicio de la tributación que corresponda a las empresas integrantes de la misma.

b) Certificación positiva expedida por la Agencia Estatal de la Administración Tributaria, en la que se contenga genéricamente el cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 13 del RGLCAP.

Además, los licitadores, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 29.5 de la Ley 9/1990, de 8 de noviembre, Reguladora de la Hacienda de la Comunidad de Madrid, no deberán tener deudas en período ejecutivo de pago con la Comunidad de Madrid, salvo que las mismas estuviesen debidamente garantizadas. El certificado que acredite la inexistencia de deudas se aportará de oficio por la Administración Autonómica.

Obligaciones con la Seguridad Social:

Certificación positiva expedida por la Tesorería de la Seguridad Social, en la que se contenga genéricamente el cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 14 del RGLCAP.

En el caso de profesionales colegiados que no estén afiliados y en alta en el régimen correspondiente de la Seguridad Social en virtud de lo dispuesto en la Resolución de 23 de febrero de 1996 (BOE de 7 de marzo), de la Dirección General de Ordenación Jurídica y Entidades Colaboradoras de la Seguridad Social, por la que se dictan instrucciones en orden a la aplicación de las previsiones en materia de Seguridad Social, contenidas en la disposición adicional decimoquinta y en la disposición transitoria quinta.3 de la Ley 30/1995, de 8 de noviembre, de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, aquéllos deberán aportar una certificación de la respectiva Mutualidad de Previsión Social del Colegio Profesional correspondiente, acreditativa de su pertenencia a la misma de acuerdo con la citada Resolución. La

presentación de dicha certificación no exonera al interesado de justificar las restantes obligaciones que se señalan en el presente pliego cuando tenga trabajadores a su cargo, debiendo, en caso contrario, justificar dicha circunstancia mediante declaración responsable.

4) Criterios de selección cualitativa de los operadores económicos.

4.1- Criterios de selección cualitativa

Los licitadores deberán acreditar el cumplimiento de los criterios de selección que se especifiquen en el anuncio de licitación y que se relacionan en el **apartado 5 del Anexo I**, en los términos y por los medios establecidos en dicho apartado.

4.2- Solvencia

Si el licitador ha recurrido a otras entidades **para integrar su solvencia** en los términos del artículo 56.3 del RD-LCSE, deberá aportar la documentación referida en el párrafo anterior de dichas entidades, así como el compromiso por escrito de las mismas que demuestre que dispone efectivamente para la ejecución del contrato de la solvencia y medios de éstas.

5) Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 57.14 del RD-LCSE, el certificado de inscripción en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público eximirá a los licitadores inscritos con certificado en vigor de la presentación en las convocatorias de contratación de la documentación correspondiente a los datos que figuren en él. No obstante, el empresario deberá aportar la documentación requerida en esta cláusula que no figure en el citado certificado, entre la que se encuentra la específicamente exigida por Canal de Isabel II, S.A.

No será preciso que los empresarios aporten el certificado de inscripción, sustituyéndose su presentación por el acceso de los órganos y mesas de contratación al mismo por medios electrónicos.

En caso de presentar el certificado del Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público, el empresario deberá presentar en la licitación una declaración responsable sobre la vigencia de los datos anotados en el mismo, según el modelo que figura como **Anexo VII** al presente Pliego. Si se hubiese producido alteración de los datos registrales se hará mención expresa en la citada declaración, uniéndola la documentación correspondiente.

Los órganos de contratación podrán en todo momento acceder a las certificaciones del Registro relativas a las empresas licitadoras en los términos previstos en el artículo 8 de la Orden 1490/2010, de 28 de mayo, por la que se regula el funcionamiento del Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado.

6) Garantía definitiva y disposición de medios adscritos al contrato.

Asimismo, se presentará la documentación acreditativa de la constitución de la garantía definitiva referida en la cláusula 15 y, en su caso, la documentación acreditativa de la efectiva disposición de los medios que se hubiese comprometido a dedicar a adscribir a la ejecución del Contrato.

7) Datos de contacto a efectos de notificaciones.

A efectos de notificaciones se empleará el correo electrónico y el número de teléfono de contacto indicados por el licitador en el portal informático referido **en el apartado 10.10 del Anexo I**.

El licitador propuesto como adjudicatario podrá remitirse a la documentación que hubiera sido presentada por él a Canal de Isabel II, S.A. para participar en un procedimiento de licitación convocado por esta entidad. En este sentido, el licitador propuesto como adjudicatario deberá presentar una declaración responsable firmada por su representante en la que indique i) el número de expediente del procedimiento de licitación al que se remite ii) la documentación a la que se remite y iii) que la referida documentación sigue plenamente vigente y no ha sufrido modificación alguna.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo anterior, el licitador propuesto como adjudicatario deberá presentar como mínimo para cada licitación la declaración referida en el apartado 5, la documentación referida en el apartado 6 y, en su caso, la documentación referida en el apartado 4 que corresponda.

La Mesa de contratación calificará la documentación aportada. Si observase defectos u omisiones subsanables en la documentación presentada, lo comunicará al interesado, a través del tablón de anuncios electrónico del Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid, concediéndose un plazo no superior a tres días hábiles computados a partir del día hábil siguiente a la publicación en el tablón de anuncios para que el licitador los corrija o subsane o para que presente aclaraciones o documentos complementarios utilizando medios electrónicos de conformidad con lo indicado en el **apartado 10.10 del Anexo I**. Asimismo, se les indicará que si los defectos no fueran subsanados, no se tendrá en consideración la oferta presentada entendiéndose que ha retirado la misma y que ha imposibilitado la adjudicación del contrato a su favor, incurriendo, en su caso, en la causa de prohibición de contratar establecida en el artículo 71.2 a) de la LCSP, o en la causa de prohibición de contratar establecida en el artículo 71.1 e) de la LCSP.

De no cumplimentarse adecuadamente el requerimiento en el plazo señalado, se entenderá que el licitador ha retirado su oferta, procediéndose a exigirle el importe del 3 por ciento del presupuesto base de licitación, IVA excluido, en concepto de penalización, que se hará efectivo en primer lugar contra la garantía provisional, si se hubiera constituido, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 71.2 a) ó 71.1 e) de la LCSP.

En estos supuestos la Mesa de contratación propondrá al órgano de contratación la adjudicación a favor del licitador siguiente, por el orden en que hayan quedado clasificadas las ofertas, quien tendrá que acreditar su capacidad para contratar con Canal de Isabel II, S.A., mediante la presentación de la documentación correspondiente en el plazo establecido para ello.

La propuesta de adjudicación no crea derecho alguno en favor del empresario propuesto, que no los adquirirá, respecto a Canal de Isabel II, S.A., mientras no se haya formalizado el contrato.

Canal de Isabel II, S.A. podrá decidir no adjudicar o celebrar el contrato o desistir del procedimiento de adjudicación en los términos del artículo 71 del RD-LCSE.

CAPÍTULO III ADJUDICACIÓN Y FORMALIZACIÓN

Cláusula 14. Adjudicación del Contrato.

El órgano de contratación adjudicará el Contrato al licitador que, en su conjunto, presente la mejor oferta, mediante la aplicación de los criterios establecidos en el **apartado 8 del Anexo I**.

En el supuesto de que el adjudicatario fuese una unión temporal de empresas, estará obligada a acreditar su constitución en escritura pública, así como el NIF asignado a dicha unión. En todo caso, la duración de la unión será coincidente con la del contrato hasta su extinción.

La adjudicación del Contrato tendrá lugar en el plazo de cinco (5) meses a contar desde la fecha de apertura de proposiciones, salvo que se establezca otro mayor en el **apartado 8 del Anexo I**. El plazo anterior se ampliará en quince (15) días hábiles cuando sea necesario seguir los trámites establecidos para el caso de que se identifiquen proposiciones anormalmente bajas. De no producirse la adjudicación dentro del plazo señalado, los licitadores tendrán derecho a retirar su proposición, y a la devolución de la garantía provisional, de existir esta.

Si dos o más proposiciones empatasen como mejor oferta, Canal de Isabel II, S.A. procederá a solicitar la siguiente documentación en orden a la aplicación de los criterios de desempate indicados en la presente cláusula:

- Contratos de trabajo y documentos de cotización a la Seguridad Social de los trabajadores con discapacidad.
- Certificación emitida por el Registro administrativo competente acreditando la condición de empresa de inserción a efectos de la Ley 44/2007, de conformidad con lo establecido en el artículo 147 b) de la LCSP.
- Documentación que acredite las medidas destinadas a lograr la igualdad de oportunidades en atención a la identidad y expresión de género, de conformidad con el artículo 43.1 de la Ley 2/2016, de 29 de marzo, de Identidad y Expresión de Género e Igualdad Social y no Discriminación de la Comunidad de Madrid.
- Documentación que acredite las medidas destinadas a lograr la igualdad de oportunidades de conformidad con lo dispuesto en el artículo 18.1 de la Ley 3/2016, de 22 de julio, de Protección Integral contra la LGTBfobia y la Discriminación por Razón de Orientación e Identidad Sexual en la Comunidad de Madrid.

En caso de que se produzca el empate indicado con anterioridad, tendrá preferencia en la adjudicación las proposiciones presentadas por aquellas empresas, que, sin estar sujetas a la obligación a que se refiere la

cláusula 29 del presente Pliego “Medidas de contratación con empresas que estén obligadas a tener en su plantilla trabajadores con discapacidad”, en el momento de acreditar su solvencia técnica, tengan en su plantilla un número de trabajadores con discapacidad no inferior al 2 por 100. A efectos de aplicación de esta circunstancia los licitadores deberán acreditarla, en su caso, mediante los correspondientes contratos de trabajo y documentos de cotización a la Seguridad Social. Si varias empresas licitadoras que hayan empatado acreditan tener relación laboral con personas con discapacidad en un porcentaje no inferior al 2 por ciento, tendrá preferencia en la adjudicación del contrato el licitador que disponga del mayor porcentaje de trabajadores fijos con discapacidad en su plantilla.

Si continuase el empate, tendrán preferencia en la adjudicación, las proposiciones presentadas por las empresas de inserción reguladas en la Ley 44/2007, de 13 de diciembre, para la regulación del régimen de las empresas de inserción, que cumplan con los requisitos establecidos en dicha normativa para tener esta consideración.

Si continuase el empate, tendrán preferencia en la adjudicación las proposiciones presentadas por aquellas empresas que, en el momento de acreditar su solvencia técnica, desarrollen medidas destinadas a lograr la igualdad de oportunidades en atención a la identidad y expresión de género, de conformidad con el artículo 43.1 de la Ley 2/2016, de 29 de marzo, de Identidad y Expresión de Género e Igualdad Social y no Discriminación de la Comunidad de Madrid.

Si continuase el empate, tendrán preferencia en la adjudicación las proposiciones presentadas por aquellas empresas que, en el momento de acreditar su solvencia técnica, desarrollen medidas destinadas a lograr la igualdad de oportunidades de conformidad con lo dispuesto en el artículo 18.1 de la Ley 3/2016, de 22 de julio, de Protección Integral contra la LGTBifobia y la Discriminación por Razón de Orientación e Identidad Sexual en la Comunidad de Madrid.

Si se produce empate entre dos ó más empresas una vez tenidas en cuenta las circunstancias anteriores, se decidirá la propuesta de adjudicación mediante sorteo.

Canal de Isabel II, S.A. notificará por medios electrónicos a la empresa o empresas que hayan presentado ofertas la adjudicación de forma motivada en los términos indicados en el artículo 72 del RD-LCSE, con la excepción de confidencialidad establecida en los artículos 28 y 64.4 del RD-LCSE. A estos efectos se empleará el correo indicado por el licitador en el portal informático referido en el apartado 10.10 del Anexo I. La adjudicación se publicará en el perfil del contratante en el plazo de 15 días.

En la notificación se indicará el plazo en que debe procederse a la formalización del Contrato conforme a lo establecido en el artículo 72.3 del RD-LCSE.

La notificación contendrá, en todo caso, la información necesaria que permita conocer a los interesados en el procedimiento de adjudicación interponer reclamación en materia de contratación suficientemente fundada contra la decisión de adjudicación. En particular, la notificación expresará los extremos enumerados en el artículo 72.3 del RD-LCSE.

La adjudicación del Contrato se publicará en el perfil de contratante del órgano de contratación y en el Diario Oficial de la Unión Europea.

Adjudicado el contrato y transcurridos los plazos para la interposición de recursos sin que se hayan interpuesto, la documentación que acompaña a las proposiciones quedará a disposición de los interesados. Si éstos no retiran su documentación en los tres meses siguientes a la fecha en que se les notifique la adjudicación, Canal de Isabel II, S.A. no estará obligada a seguirla custodiando, a excepción de los documentos justificativos de la garantía provisional, que se conservarán para su entrega a los interesados.

Cláusula 15. Garantía.

El licitador que haya presentado la mejor oferta estará obligado a constituir, en el plazo establecido en la notificación realizada al efecto, a disposición del órgano de contratación, una garantía, cuya cuantía será igual al 5 por 100 del importe de adjudicación del Contrato, I.V.A. excluido en la Caja de Canal de Isabel II, S.A., presentando los justificantes de haber constituido esta garantía antes de proceder a la adjudicación del Contrato. En todo caso, la garantía responderá de los conceptos a que se refiere el artículo 110 de la LCSP. El modelo de garantía es el indicado en el **Anexo VIII** al presente Pliego. En caso de constitución mediante seguro de caución, el modelo es el indicado en el **Anexo IX** al presente Pliego.

En caso de constitución de garantía provisional, si ésta se hubiese constituido en metálico o valores de Deuda Pública, será potestativo para el adjudicatario aplicar su importe a la garantía referida en el párrafo anterior o proceder a la nueva constitución de esta última.

En el caso de amortización o sustitución de los valores que integran la garantía, el adjudicatario viene obligado a reponer la garantía en igual cuantía, siendo a su costa el otorgamiento de los documentos necesarios a tal fin.

En el mismo plazo contado desde la fecha en que se hagan efectivas las penalizaciones o indemnizaciones el adjudicatario deberá reponer o ampliar la garantía en la cuantía que corresponda, incurriendo, en caso contrario, en causa de resolución.

Cuando, como consecuencia de una modificación del contrato, experimente variación el precio del mismo en más del 10 por ciento, deberá reajustarse la garantía, para que guarde la debida proporción con el nuevo precio modificado, en el plazo de quince días contados desde la fecha en que se notifique al empresario el acuerdo de modificación. A estos efectos no se considerarán las variaciones de precio que se produzcan como consecuencia de la revisión de precios indicada, en su caso, en el apartado 10.1 del Anexo I.

En cuanto a la garantía complementaria prevista en el artículo 107.2 de la LCSP, se estará, en su caso, a lo dispuesto en el **apartado 10.8 del Anexo I**, teniendo, a todos los efectos, la consideración de la garantía referida en los párrafos anteriores. La garantía total podrá alcanzar, en su caso, el porcentaje del 10 por ciento del precio del Contrato.

Cláusula 16. Perfección y formalización del Contrato.

El Contrato se perfeccionará con su formalización.

El adjudicatario deberá aportar los justificantes correspondientes al pago de los anuncios de licitación con anterioridad a la firma del Contrato. En caso de división en lotes, el importe a pagar por cada adjudicatario será proporcional a la relación existente entre el importe del presupuesto base de licitación del lote correspondiente y el presupuesto base de licitación del procedimiento.

En los contratos en que proceda, el adjudicatario deberá acreditar previamente, ante el órgano de contratación, la constitución de la UTE, así como la declaración responsable relativa al cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 13.5 de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil, indicada en la **cláusula 28**.

En caso de que se indique en el **apartado 11.1 del Anexo I**, el adjudicatario deberá presentar antes de la formalización del contrato una declaración en la que ponga de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos. El contenido de dicha declaración deberá ser conforme a lo establecido en el **apartado 11 del Anexo I**. Asimismo, el adjudicatario tendrá la obligación de comunicar cualquier cambio que se produzca, a lo largo de la vida del contrato, de la información facilitada en la referida declaración.

No podrá procederse a la formalización del contrato hasta tanto transcurra el plazo de quince días hábiles desde que se remite la notificación a que se refiere el artículo 72 del RD-LCSE en sus apartados 1 y 3, con el objeto de poder garantizar el efecto suspensivo de la reclamación en materia de contratación a que se refiere el artículo 53 de la LCSP.

Canal de Isabel II, S.A. requerirá al adjudicatario para que formalice el contrato en plazo no superior a cinco días a contar desde el siguiente a aquel en que hubiera recibido el requerimiento, una vez transcurrido el plazo previsto en el párrafo anterior sin que se hubiera interpuesto reclamación que lleve aparejada la suspensión de la formalización del contrato. De igual forma procederá cuando el órgano competente para la resolución de la reclamación hubiera levantado la suspensión.

Cuando por causas imputables al adjudicatario no se hubiese formalizado el contrato dentro del plazo indicado se le exigirá el importe del 3 por ciento del presupuesto base de licitación, IVA excluido, en concepto de penalización, que se hará efectivo en primer lugar contra la garantía definitiva, si se hubiera constituido, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 71.2 b) de la LCSP. Si no se hubiese constituido la garantía definitiva, la penalización se hará efectiva contra la garantía provisional.

En este caso, el contrato se adjudicará al siguiente licitador por el orden en que hubieran quedado clasificadas las ofertas, previa presentación de la documentación establecida en la cláusula 13 del presente pliego.

El Contrato 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 a Canal de Isabel II, S.A. una copia legitimada y una simple del citado documento en el plazo máximo de un mes desde su formalización.

La formalización del Contrato se publicará en el perfil de contratante del órgano de contratación en el plazo de 15 días tras el perfeccionamiento y, en caso de que proceda, en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid.

CAPÍTULO IV EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Cláusula 17. *Principio de riesgo y ventura.*

La ejecución del Contrato se realizará a riesgo y ventura del contratista.

Cláusula 18. *Sujeción a los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares y de Prescripciones Técnicas.*

El Contrato se ejecutará con sujeción a las cláusulas del presente Pliego y a las del Pliego de Prescripciones Técnicas y de acuerdo con las instrucciones que diere Canal de Isabel II, S.A. al contratista a través, en su caso, del responsable del Contrato. 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 Canal de Isabel II, S.A. o para terceros por las omisiones, errores o métodos inadecuados en la ejecución del Contrato.

Cláusula 19. *Dirección y supervisión del servicio.*

La dirección y supervisión del servicio corresponde al Responsable del Contrato, siendo sus funciones la dirección, control y coordinación del servicio en los términos referidos en el artículo 62 de la LCSP. Canal de Isabel II, S.A. tendrá la facultad de inspeccionar y de ser informada de la ejecución de los servicios objeto del Contrato, pudiendo ordenar o realizar por sí misma cuando así proceda análisis de los trabajos, establecer sistemas de control de calidad y dictar cuantas disposiciones estime oportunas para el estricto cumplimiento del Contrato.

En el **apartado 10.9 del Anexo I** se concreta, en su caso, el modo en que el Responsable del contrato ejercerá las facultades de inspección y vigilancia durante la vigencia del Contrato y las comprobaciones al tiempo de la recepción que se reserva Canal de Isabel II, S.A.

Cláusula 20. *Plazo de ejecución y prórroga del Contrato.*

El plazo total de vigencia del Contrato y los parciales, en su caso, figuran en el **apartado 2 del Anexo I**.

El Contrato será ejecutado durante el plazo establecido en el citado **apartado 2 del Anexo I**, siendo los plazos parciales, en su caso, los establecidos en dicho apartado o los que el contratista, en su caso, mejorando aquellos, pudiese ofertar.

El cómputo del plazo para la ejecución del Contrato se iniciará el día siguiente al de la formalización de aquél o, en su caso, en la fecha que se establezca en el **apartado 2 del Anexo I**.

El contratista está obligado a cumplir el Contrato dentro del plazo total fijado para la realización del mismo, así como de los plazos parciales señalados para su ejecución sucesiva.

Si procede, el Contrato podrá ser prorrogado, si así se indica en el **apartado 2 del Anexo I**, y la prórroga será obligatoria para el empresario, siempre que su preaviso se produzca al menos con dos meses de antelación a la finalización del plazo de duración del contrato, salvo que en el referido **apartado del Anexo I** se establezca uno mayor. En ningún caso podrá producirse la prórroga por el consentimiento tácito de las partes.

Cláusula 21. Penalizaciones por incumplimiento de obligaciones contractuales.

Si los servicios sufriesen un retraso en su ejecución y siempre que el mismo no fuere imputable al contratista, si éste ofreciera cumplir sus compromisos se concederá por el órgano de contratación un plazo que será por lo menos igual al tiempo perdido, a no ser que el contratista pidiese otro menor, regulándose su petición por lo establecido en el artículo 100 del RGLCAP.

Cuando el contratista, por causas imputables al mismo, hubiese incurrido en demora respecto al cumplimiento del plazo total o de los plazos parciales, si éstos se hubiesen previsto, para lo que se estará al **apartado 2 del Anexo I**, Canal de Isabel II, S.A. podrá optar, indistintamente, por la resolución del Contrato o por la imposición de penalizaciones, que se establecen en el **apartado 9 del Anexo I**.

Cada vez que las penalizaciones 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 penalizaciones. En este último supuesto, el órgano de contratación concederá la ampliación del plazo que estime necesaria para la terminación del Contrato.

De igual modo se procederá cuando la demora en el cumplimiento de los plazos parciales haga presumir razonablemente la imposibilidad del cumplimiento del plazo total.

Canal de Isabel II, S.A., en caso de incumplimiento de la ejecución parcial de las prestaciones definidas en el Contrato por parte del contratista, podrá optar por la resolución del Contrato o por las penalizaciones que se determinan en el **apartado 9 del Anexo I**.

En caso de cumplimiento defectuoso de la ejecución del Contrato, o, en su caso, incumplimiento del compromiso de dedicar o adscribir a la ejecución del Contrato los medios personales y materiales suficientes, o de las condiciones especiales de ejecución del Contrato, Canal de Isabel II, S.A. podrá imponer al contratista las penalizaciones indicadas en el **apartado 9 del Anexo I**, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 192.1 de la LCSP.

En caso de que ocurra alguna incidencia en ejecución de las prestaciones objeto del contrato, que suponga daño para las personas o los bienes, o manifiesto peligro para los mismos, el contratista está obligado a comunicar de forma inmediata dicha incidencia a la persona de Canal de Isabel II, S.A. que sea Responsable del Contrato. El incumplimiento de dicha obligación llevará aparejada la imposición de una penalización de 2.000 euros.

La aplicación y el pago de las penalizaciones no excluyen la indemnización a que Canal de Isabel II, S.A. pueda tener derecho por daños y perjuicios ocasionados con motivo del incumplimiento imputable al contratista.

De conformidad con lo previsto en el artículo 105 del RD-LCSE, para el caso de incumplimiento de la condición especial de ejecución del contrato prevista en la cláusula 28 Canal de Isabel II, S.A. podrá aplicar una penalización igual al importe correspondiente a todas las cuotas sociales que no se hayan satisfecho a la Seguridad Social durante la vigencia del contrato, del personal adscrito a su ejecución, incrementadas en un 20%. Para determinar las cuotas sociales que no han sido abonadas se estará a la documentación que presente el adjudicatario durante el plazo de alegaciones concedido al efecto. Si no presentara documentación se tendrá en cuenta, a efectos de la determinación de la penalización, las cuotas sociales de la totalidad de los trabajadores que presten el servicio contratado, incrementadas en un 20%.

La infracción de las condiciones para la subcontratación establecidas en la cláusula 25 podrá dar lugar a la imposición al contratista de una penalización de hasta un 50 por ciento del importe del subcontrato.

La constitución en mora por el contratista no precisará intimación previa por parte de Canal de Isabel II, S.A.

Cláusula 22. Responsabilidad del contratista por daños y perjuicios.

El contratista será responsable de todos los daños y perjuicios directos e indirectos que se causen a terceros como consecuencia de las operaciones que requiera la ejecución del Contrato. Si los daños y perjuicios ocasionados fueran consecuencia inmediata y directa de una orden dada por Canal de Isabel II, S.A., éste será responsable dentro de los límites señalados en las leyes. En todo caso, será de aplicación lo preceptuado en el artículo 196 de la LCSP.

Del mismo modo deberán ser asumidas por el adjudicatario las responsabilidades, que puedan derivarse por daños de carácter ambiental, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 26/2007, de 23 de octubre, modificada por la Ley 11/2014, de 3 de julio.

Será a cargo del contratista el importe de las sanciones que fuesen impuestas a Canal de Isabel II, S.A. como consecuencia del incumplimiento o inobservancia, por parte del contratista, de las condiciones establecidas en los Pliegos del presente procedimiento, en las licencias, autorizaciones o permisos, así como por el incumplimiento o inobservancia de la normativa municipal, autonómica o estatal aplicable.

Lo dispuesto en el apartado anterior deja a salvo el régimen específico en materia de prevención de riesgos laborales, de conformidad con lo establecido en el artículo 13.14 del Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto, por el que se aprueba el texto refundido sobre infracciones y sanciones en el orden social.

Cláusula 23. Suspensión del Contrato.

Canal de Isabel II, S.A. podrá acordar por causa justificada la suspensión de la ejecución del Contrato. En tal caso, se levantará un acta firmada por el responsable del contrato y el contratista en la que se consignarán las circunstancias que han motivado la suspensión y la situación de hecho en la ejecución del contrato.

Cláusula 24. Modificación y cesión del Contrato.

24.1 Modificación del Contrato.

El contrato podrá modificarse en los términos previstos en los artículos 109 a 111 del RD-LCSE.

En este sentido, se indican, en su caso, en el **apartado 10.12 del Anexo I** las condiciones, el alcance, los límites, el procedimiento y el porcentaje del precio del contrato al que como máximo puedan afectar las "Modificaciones previstas en el pliego de condiciones" a las que se refiere el artículo 110 del RD-LCSE.

Las modificaciones del contrato que se produzcan durante la ejecución se publicarán en el perfil de contratante del órgano de contratación en el Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid, en el sitio web institucional de la Comunidad de Madrid: <http://www.madrid.org/contratospublicos> en los términos indicados en el artículo 112 del RD-LCSE. Asimismo, en caso de que el contrato se haya modificado en los casos previstos en las letras a) y b) del apartado 2 del artículo 111 del RD-LCSE, se publicará un anuncio al respecto en el Diario Oficial de la Unión Europea. Este anuncio deberá contener la información establecida en la sección correspondiente del Anexo X del Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales.

Las modificaciones del contrato no previstas en el pliego de cláusulas administrativas particulares deberán ser aprobadas por el órgano de contratación, previo trámite de audiencia al contratista y emisión del correspondiente informe sobre el cumplimiento de los requisitos establecidos legalmente.

24.2 Cesión del Contrato.

Salvo que en el **apartado 10.15 del Anexo I** se establezca que el contrato no es susceptible de ser cedido, los derechos y obligaciones dimanantes del presente contrato podrán ser cedidos por el adjudicatario a un tercero en los términos indicados en el artículo 214 de la LCSP.

Cláusula 25. Subcontratación.

El contratista podrá subcontratar con terceros la realización de las tareas del contrato que no hayan sido calificadas como críticas en el **apartado 10.3 del Anexo I** del presente Pliego, siempre que se cumplan los requisitos establecidos en la presente cláusula, quedando obligado al cumplimiento de los requisitos y obligaciones establecidos en el artículo 108 del RD-LCSE.

El contratista estará sujeto a lo dispuesto en el artículo 42 del Estatuto de los trabajadores. En todo caso, el contratista asumirá la total responsabilidad de la ejecución del Contrato frente a Canal de Isabel II, S.A. Los subcontratistas no tendrán en ningún caso acción directa frente a Canal de Isabel II, S.A. por las obligaciones contraídas con ellos por el contratista como consecuencia de la ejecución del contrato principal y de los subcontratos. El contratista deberá informar a los representantes de los trabajadores de la subcontratación, de acuerdo con la legislación laboral.

Los licitadores deberán indicar en el Sobre nº 2 relativo a la proposición relativa a los criterios sujetos a un juicio de valor (o en las especificaciones técnicas del Sobre nº1 si no existe Sobre nº2) la parte del Contrato que tengan previsto subcontratar, señalando a qué tarea del contrato afecta, su importe, y el nombre o el perfil empresarial del subcontratista, definido éste por referencia a las condiciones de solvencia correspondientes a la tarea objeto de subcontratación de entre las indicadas en el apartado 5 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. Asimismo, en caso de que se indique en el **apartado 6 del Anexo I**, y sin perjuicio de lo establecido en el **apartado 11 del Anexo I**, si el licitador tiene previsto subcontratar los servidores o los servicios asociados a los mismos deberá indicar en el Sobre nº 2 relativo a la proposición relativa a los criterios sujetos a un juicio de valor (o en las especificaciones técnicas del Sobre nº1 si no existe Sobre nº2) los mismos aspectos referidos anteriormente respecto a los subcontratistas a los que pretende encomendar dicha subcontratación. En cualquiera de los casos mencionados anteriormente, el licitador deberá acreditar que el subcontratista no se encuentra inhabilitado para contratar de acuerdo con el ordenamiento jurídico o comprendido en alguno de los supuestos del artículo 71 de la LCSP, que conoce las condiciones de los pliegos, y que cumplirá su prestación de modo que el contratista pueda cumplir el Contrato de conformidad con los Pliegos y su oferta. En caso de que el subcontratista haya sido identificado mediante su nombre, y el licitador integre su solvencia con dicha subcontratación, deberá acompañar el DEUC del subcontratista en los términos indicados en la cláusula 11 del presente pliego con la información correspondiente a los requisitos de solvencia indicados en el apartado 5 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que se vayan a integrar con el subcontratista. Al licitador que vaya a aportar su clasificación no le aplicarán las disposiciones referidas a la integración de solvencia. A tal efecto, el **licitador** deberá cumplimentar el modelo del **Anexo X**. En el caso de que la subcontratación que tenga prevista el licitador sea una obra, deberá cumplimentar el modelo del **Anexo X**, atendiendo a la Nota 3 del mismo y adjuntando al mismo la certificación del licitador de estar inscrito en el Registro de Entidades Acreditadas correspondiente, así como la del subcontratista si se le hubiera identificado mediante su nombre.

En todo caso, el **contratista** deberá comunicar por escrito, tras la adjudicación del contrato y, a más tardar, cuando inicie la ejecución de este, a Canal de Isabel II, S.A. la intención de celebrar los subcontratos, señalando la parte de la prestación que se pretende subcontratar y la identidad, datos de contacto y representante o representantes legales del subcontratista, y justificando suficientemente la aptitud de este para ejecutarla por referencia a los elementos técnicos y humanos de que dispone y a su experiencia, y acreditando que el mismo no se encuentra incurso en prohibición de contratar de acuerdo con el artículo 71 de la LCSP. El **contratista** también deberá comunicar el importe del subcontrato, la fecha de inicio de los trabajos y el plazo de ejecución. A tal efecto deberá cumplimentar el **Anexo X bis**. En caso de que la subcontratación que pretenda comunicar el **contratista** sea una obra, deberá cumplimentar el modelo del **Anexo X bis** atendiendo a la Nota 1 del mismo. El **contratista** deberá notificar por escrito al órgano de contratación cualquier modificación que sufra esta información durante la ejecución del contrato principal, y toda la información necesaria sobre los nuevos subcontratistas. En el caso que el subcontratista tuviera la clasificación adecuada para realizar la parte del

contrato objeto de la subcontratación, la comunicación de esta circunstancia será suficiente para acreditar la aptitud del mismo. La acreditación de la aptitud del subcontratista podrá realizarse inmediatamente después de la celebración del subcontrato si ésta es necesaria para atender a una situación de emergencia o que exija la adopción de medidas urgentes y así se justifica suficientemente.

Por otra parte, los subcontratos que pretenda realizar el **contratista** que no se ajusten a lo indicado en su oferta por celebrarse con subcontratistas distintos de los indicados nominativamente en la misma o por referirse a tareas diferentes a las señaladas en ella, no podrán celebrarse hasta que transcurran veinte días desde que se hubiese cursado la correspondiente notificación a Canal de Isabel II, S.A. y aportado las justificaciones a que se refiere el presente párrafo, salvo que con anterioridad hubiesen sido autorizados expresamente, siempre que Canal de Isabel II, S.A. no hubiese notificado dentro de este plazo su oposición a los mismos. Este régimen será igualmente aplicable si los subcontratistas hubiesen sido identificados en la oferta únicamente mediante la descripción de su perfil profesional o si no se hubiera aportado la documentación que acredite el cumplimiento por parte del subcontratista de los requisitos de solvencia indicados en el apartado 5 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares correspondientes a la tarea objeto de subcontratación durante el procedimiento de licitación. En este caso, el contratista deberá comunicar a Canal de Isabel II, S.A. la parte de la prestación que se pretende subcontratar y la identidad, datos de contacto y representante o representantes legales del subcontratista, y justificará suficientemente la aptitud de este para ejecutarla por referencia a los elementos técnicos y humanos de que dispone y a su experiencia, y acreditando que el mismo no se encuentra incurso en prohibición de contratar de acuerdo con el artículo 71 de la LCSP. El contratista también deberá comunicar el importe del subcontrato, la fecha de inicio de los trabajos y el plazo de ejecución. A tal efecto, el **contratista** deberá cumplimentar el modelo de solicitud del **Anexo X ter**. Toda obra que deba realizarse en ejecución del presente Contrato deberá ejecutarse con sujeción a la normativa de Prevención de Riesgos Laborales y subcontratación para obras. En este sentido, en el caso de que el subcontrato a celebrar sea una obra, el contratista deberá cumplimentar el modelo establecido en el **Anexo X ter** atendiendo a la Nota 1 del mismo y adjuntando la certificación de estar inscrito en el Registro de Entidades Acreditadas correspondiente, así como la del subcontratista.

Bajo la responsabilidad del contratista, los subcontratos podrán concluirse sin necesidad de autorización de Canal de Isabel II, S.A. si su celebración es necesaria para atender a una situación de emergencia o que exija la adopción de medidas urgentes y así se justifica suficientemente. En tales casos, la acreditación de la aptitud del subcontratista podrá realizarse inmediatamente después de la celebración del subcontrato.

El contratista, en caso de subcontratación, cumplirá cuantos requisitos generales o específicos establezca la normativa aplicable en materia de subcontratación y realizará cuantas comunicaciones a Canal de Isabel II, S.A. y a terceros exija dicha normativa y, muy especialmente, las que deriven del cumplimiento de las obligaciones tributarias, laborales y en materia de seguridad social.

El contratista está obligado a abonar a los subcontratistas o suministradores el precio pactado en los plazos y condiciones que se indican en el artículo 108 del RD-LCSE. Canal de Isabel II, S.A. podrá comprobar el cumplimiento de dichos abonos en los términos del artículo 108 del RD-LCSE. En todo caso, las actuaciones de comprobación e imposición de penalizaciones por el incumplimiento de la obligación indicada en el artículo 108 del RD-LCSE serán obligatorias para Canal de Isabel II, S.A. en los contratos cuyo valor estimado supere los 5 millones de euros y en los que el importe de la subcontratación sea igual o superior al 30 por

ciento del precio del contrato, en relación con los pagos a subcontratistas que hayan asumido contractualmente con el contratista principal el compromiso de realizar determinadas partes o unidades de obra.

CAPÍTULO V

DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

Cláusula 26. *Pago del precio del Contrato.*

El contratista tendrá derecho al abono de las prestaciones realizadas a satisfacción de Canal de Isabel II, S.A. y recibidas por ésta mediante el correspondiente acto formal y positivo de recepción o conformidad.

En los términos establecidos en el artículo 200 de la LCSP, los contratistas podrán ceder el derecho de cobro que tengan frente a Canal de Isabel II, S.A., conforme a Derecho.

Cláusula 27. *Revisión de precios.*

Los precios del contrato solo podrán ser objeto de revisión si así se establece al efecto en el **apartado 10.1 del Anexo I**.

Cláusula 28. *Obligaciones, gastos y tributos exigibles al contratista.*

Cuando, en función del objeto del contrato, resulte de aplicación lo dispuesto en el artículo 130 de la LCSP, en el **apartado 10.13 del Anexo I** se especificará la información sobre las condiciones de los contratos de los trabajadores de la empresa que están prestando servicio en la actualidad. Asimismo, y a estos efectos, el contratista deberá proporcionar al órgano de contratación, a requerimiento de éste y antes de la finalización del contrato, la citada información. En todo caso, en los citados supuestos, tres meses antes de la finalización del contrato el contratista deberá presentar certificaciones positivas actualizadas a dichas fechas, acreditativas de hallarse al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones con la Seguridad Social, o acreditar documentalmente que están satisfechas las cuotas a la Seguridad Social correspondientes al personal adscrito a la ejecución del contrato.

El contratista deberá de responder de los salarios impagados a los trabajadores afectados por subrogación, así como de las cotizaciones a la Seguridad social devengadas, aún en el supuesto de que se resuelva el contrato y aquellos sean subrogados por el nuevo contratista, sin que en ningún caso dicha obligación corresponda a este último. En este caso, Canal de Isabel II, S.A., una vez acreditada la falta de pago de los citados salarios, procederá a la retención de las cantidades debidas al contratista para garantizar el pago de los citados salarios, y a la no devolución de la garantía definitiva en tanto no se acredite el abono de éstos.

En los contratos que impliquen contacto habitual con menores, el adjudicatario deberá aportar, antes de la formalización del contrato, una declaración responsable de que todo el personal al que corresponde la realización de estas actividades (incluido el voluntario, en su caso) cumple el requisito previsto en el artículo 13.5 de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil, introducido por la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación

del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, relativo a no haber sido condenado por sentencia firme por algún delito contra la libertad e indemnidad sexual, que incluye la agresión y abuso sexual, acoso sexual, exhibicionismo y provocación sexual, prostitución y explotación sexual y corrupción de menores, así como por trata de seres humanos. A tal efecto, el citado personal deberá acreditar esta circunstancia mediante la aportación de una certificación negativa del Registro Central de Delincuentes Sexuales, regulado por el Real Decreto 1110/2015, de 11 de diciembre. Asimismo, el contratista queda obligado a la inmediata sustitución de aquellos empleados que puedan quedar afectados de manera sobrevenida por el incumplimiento de esta obligación.

Estas obligaciones tendrán la consideración de condición especial en relación con la ejecución del contrato, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 105 del RD-LCSE, con el carácter de obligación contractual esencial, a los efectos dispuestos en el artículo 211.1 f) in fine de la LCSP, conforme a lo dispuesto en la cláusula 39 de este pliego.

Son de cuenta del contratista los gastos y tributos, anuncios de licitación, ya sea en Boletines, Diarios Oficiales o en cualquier medio de comunicación, los de formalización del Contrato en el supuesto de elevación a escritura pública así como de cuantas licencias, autorizaciones y permisos procedan en orden a ejecutar y realizar correctamente los trabajos objeto del servicio. Asimismo vendrá obligado a satisfacer todos los gastos que la empresa deba realizar para el cumplimiento del Contrato, como son los generales, financieros, de seguros, transportes y desplazamientos, materiales, instalaciones, honorarios del personal a su cargo, de comprobación y ensayo, tasas y toda clase de tributos, el IVA, el impuesto que por la realización de la actividad pudiera corresponder y cualesquiera otros que pudieran derivarse de la ejecución del Contrato durante la vigencia del mismo, sin que por tanto puedan ser éstos repercutidos como partida independiente.

El importe máximo de los gastos de publicidad de licitación del Contrato, tanto en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid, como, en su caso, en el Boletín Oficial del Estado o en otros medios de difusión es de 5.000 euros.

Cláusula 29. *Medidas de contratación con empresas que estén obligadas a tener en su plantilla trabajadores con discapacidad.*

El contratista, conforme a lo dispuesto en el Decreto 213/1998, de 17 de diciembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establecen medidas en la contratación administrativa de la Comunidad de Madrid para apoyar la estabilidad y calidad del empleo, durante la vigencia del Contrato, asume entre sus obligaciones la de tener trabajadores con discapacidad en un 2 por 100, al menos, de la plantilla de la empresa, si esta alcanza un número de 50 o más trabajadores y el contratista está sujeto a tal obligación, de acuerdo con el artículo 42 del Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y su inclusión social, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, o la de adoptar las medidas alternativas desarrolladas reglamentariamente por el RD. 364/2005, de 8 de abril.

La asunción de la citada obligación se realizará mediante la declaración responsable que se cita en la cláusula 11 de este Pliego.

El contratista queda obligado igualmente a acreditar el cumplimiento de la referida obligación ante el órgano de contratación cuando fuese requerido, en cualquier momento de la vigencia del Contrato, o en todo caso antes de la devolución de la garantía. La acreditación de dicho cumplimiento se efectuará mediante la presentación ante el órgano de contratación de los siguientes documentos: un certificado de la empresa en el que conste el número de trabajadores de plantilla y copia compulsada de los Contratos celebrados con trabajadores con discapacidad.

Cláusula 30. Obligaciones laborales, sociales, medioambientales y protección de datos.

Durante la ejecución del contrato, el contratista ha de cumplir las obligaciones aplicables en materia medioambiental, social o laboral establecidas en el derecho de la Unión Europea, el derecho nacional, los convenios colectivos o por las disposiciones de derecho internacional medioambiental, social y laboral que vinculen al Estado y en particular las establecidas en el Anexo V de la LCSP, así como la normativa vigente en materia laboral, de seguridad social, de integración social de personas con discapacidad y de prevención de riesgos laborales, conforme a lo dispuesto en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, sobre Prevención de Riesgos Laborales, Real Decreto 171/2004, de 30 enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de dicha Ley en materia de coordinación de actividades empresariales, en el Reglamento de los Servicios de Prevención, aprobado por Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, así como las que se promulguen durante la ejecución del contrato, así como, en su caso, el Real Decreto 1109/2007, de 24 de agosto, por el que se desarrolla la Ley 32/2006, de 18 de octubre, reguladora de la subcontratación en el sector de la construcción y el Real Decreto 1627/1997, de 24 de octubre, por el que se establecen disposiciones mínimas de seguridad y salud en obras de construcción, y su legislación complementaria y de desarrollo.

Los licitadores podrán obtener información sobre las obligaciones relativas a las condiciones sobre protección del empleo, protección del medioambiente, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales vigentes en los órganos competentes de la Comunidad de Madrid y en el sitio web institucional de la Comunidad de Madrid: www.madrid.org.

El adjudicatario deberá respetar las condiciones laborales previstas en los Convenios Colectivos que les sean de aplicación. Igualmente, se compromete a acreditar el cumplimiento de la referida obligación ante el órgano de contratación, si es requerido para ello, en cualquier momento durante la vigencia del contrato.

Estas obligaciones tendrán la consideración de condición especial en relación con la ejecución del contrato, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 105 del RD-LCSE, con el carácter de obligación contractual esencial, a los efectos dispuestos en el artículo 211.1 f) in fine de la LCSP, conforme a lo dispuesto en la cláusula 39 de este pliego.

Sin perjuicio de las obligaciones legales que resulten de aplicación, Canal de Isabel II, S.A. no será responsable del incumplimiento por parte del adjudicatario de sus obligaciones en relación con sus propios trabajadores, que dependerán única y exclusivamente del mismo, el cual ostentará la condición de empresario con todos los derechos y deberes respecto de dicho personal.

Asimismo, el contratista está obligado a respetar la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos. Sin perjuicio de ello, en lo referente a protección de datos se estará a lo dispuesto en el **apartado 11 del Anexo I**.

Cláusula 31. Política del sistema de gestión

En Canal de Isabel II gestionamos el agua de todos con transparencia, eficiencia y sostenibilidad. Nos apoyamos en nuestros valores para cuidar un recurso de todos, esencial para la vida.

Para cumplir con nuestra misión se establece la Política del Sistema de Gestión de Canal de Isabel II que apoya nuestra estrategia y proporciona un marco de referencia para el establecimiento y seguimiento de los objetivos de calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo, prevención de accidentes graves y control analítico y metrológico.

La Dirección se compromete a la mejora continua del Sistema de Gestión, al cumplimiento de sus objetivos, a la realización de auditorías, revisiones y a impulsar la aplicación sistemática de los siguientes principios que configuran esta Política:

EMPRESA PÚBLICA DE REFERENCIA

Ser empresa pública de referencia y motor económico y de desarrollo de la Comunidad de Madrid.

GESTIÓN DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

Trabajar para gestionar la totalidad del ciclo integral del agua en toda la Comunidad de Madrid, desarrollando una estrategia para la innovación que permita liderar los retos del sector.

SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS

Incrementar la satisfacción de nuestros clientes, usuarios y de los Ayuntamientos, asegurando un nivel de excelencia en la cantidad, calidad y continuidad del servicio.

Impulsar la transformación digital para una gestión más cercana y eficaz.

SOSTENIBILIDAD

Realizar una gestión sostenible, rigurosa y transparente durante todo el ciclo de vida de las actividades, considerando sus riesgos y asegurando unas tarifas progresivas, asequibles y solidarias, que fomenten el ahorro en el consumo y garanticen el acceso de todos a un bien esencial.

Mantener, innovar y planificar nuestras dotaciones, infraestructuras y servicios, renovándolas y adaptándolas a los cambios necesarios y a las futuras necesidades de la sociedad.

MEDIO AMBIENTE

Contribuir a la protección del entorno minimizando el impacto ambiental en todos nuestros procesos, favoreciendo la economía circular, el uso eficiente de los recursos y la energía, potenciando la generación renovable y previniendo la contaminación.

NUESTROS PROFESIONALES

Dotar el personal necesario y apoyar a nuestros profesionales, atrayendo, reteniendo y fomentando el talento.

BUEN GOBIERNO

Gestionar todas las actividades con el compromiso de cumplir los requisitos legales y normativos, así como cualquier otro que Canal de Isabel II suscriba, incluidos los establecidos por los organismos que otorgan reconocimiento.

Fomentar una cultura de ética e integridad actuando conforme a los principios incluidos en el Código de Conducta de Canal de Isabel II y asegurar que las actividades se llevan a cabo de manera imparcial y competente.

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Integrar la prevención de riesgos laborales en el conjunto de todas las actividades, fomentando la cultura preventiva, la seguridad vial, eliminando los peligros, reduciendo los riesgos y proporcionando condiciones de trabajo seguras y saludables para prevenir lesiones y el deterioro de la salud.

Informar, consultar, formar y hacer partícipes a los trabajadores y sus representantes en la gestión de la seguridad y salud.

SEGURIDAD DE LAS INFRAESTRUCTURAS

Planificar la respuesta ante situaciones de emergencia, adoptando los procedimientos necesarios destinados a identificar las emergencias previsibles en las instalaciones según un análisis sistemático. Elaborar, comprobar y revisar los planes de emergencia, contemplando los procedimientos de coordinación externos que puedan resultar necesarios.

Identificar y evaluar los riesgos de accidente grave en el que intervengan sustancias peligrosas, mejorando de forma permanente su control, y garantizando un elevado nivel de protección de la salud humana, el medio ambiente y los bienes.

Cláusula 31 bis. *Prevención de Riesgos Laborales: Obligaciones del contratista.*

1.- Requisitos generales

El contratista deberá cumplir con todas las obligaciones previstas en la Ley 31/1995, de 8 de Noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, el Real Decreto 39/1997, de 17 de Enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, el Real Decreto 171/2004, de 30 de Enero, por el que se desarrolla el Art. 24 de la Ley 31/95, en materia de coordinación de actividades empresariales y cuantas otras normas, legales o convencionales, contengan prescripciones relativas a la adopción de medidas preventivas en el ámbito laboral o susceptibles de producirlas en dicho ámbito así como en el Real Decreto 337/2010, de 19 de marzo, por el que se modifican el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención; el Real Decreto 1109/2007, de 24 de agosto, por el que se desarrolla la Ley 32/2006, de 18 de octubre, reguladora de la subcontratación en el sector de la construcción y el Real Decreto 1627/1997, de 24 de octubre, por el que se establecen disposiciones mínimas de seguridad y salud en obras de construcción, y su legislación complementaria y de desarrollo.

Igualmente se compromete a acatar cualquier norma de seguridad elaborada por Canal de Isabel II, S.A. que afecte a sus instalaciones y donde los empleados del contratista desarrollen su trabajo.

En consecuencia, será obligación del contratista:

- Garantizar la seguridad y salud de los trabajadores.
- Realizar la prevención de los riesgos laborales mediante la adopción de cuantas medidas sean necesarias.
- Evaluar los riesgos laborales.
- Planificar la acción preventiva a partir de los resultados de la evaluación de los riesgos.
- Asegurar que los medios de trabajo garanticen la seguridad de los trabajadores.
- Proporcionar a los trabajadores los medios de protección personal adecuados al trabajo a realizar.
- Informar adecuadamente a los trabajadores acerca de los riesgos existentes, las medidas y actividades de protección aplicables y las medidas de emergencia adoptadas.
- Consultar a los trabajadores y permitir su participación en todas las cuestiones que afecten a la seguridad y la salud laborales.
- Garantizar que cada trabajador reciba una formación adecuada en materia preventiva.
- Informar y adoptar medidas, cuando los trabajadores pueden estar expuestos a un riesgo grave e inminente.
- Garantizar la vigilancia médica periódica de la salud de los trabajadores.

2.- Requisitos particulares para la ejecución de los trabajos.

Conforme a lo previsto en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y Reglamentos de desarrollo, y con la finalidad de garantizar que los servicios contratados por la empresa contratista se ejecutan conforme a las medidas de seguridad establecidas por la normativa vigente y Canal de Isabel II, S.A., la empresa adjudicataria habrá de presentar ante Canal de Isabel II, S.A. o a la empresa que ésta designe, la documentación acreditativa de los siguientes extremos:

- a) Relación nominal e identificación de los trabajadores que ejecutarán los trabajos objeto del Contrato.
- b) Sistema de gestión de prevención.
- c) Certificados de formación en materia de prevención de riesgos laborales de los trabajadores que realicen los trabajos objeto del presente Contrato.
- d) Identificación y nombramiento del trabajador o trabajadores designados como recurso preventivo.

- e) Evaluación de los riesgos generales y específicos de los puestos de trabajo, incluyendo la planificación de la actividad preventiva.
- f) Plan de formación en materia de prevención de riesgos laborales, que incluirá tanto la relativa a la actividad objeto del Contrato como la relacionada con el plan de emergencia y contra incendios.

La documentación relacionada en la presente cláusula habrá de ser presentada por la empresa adjudicataria con carácter previo al inicio de los trabajos objeto del presente Contrato.

Será obligatorio para el contratista aportar a Canal de Isabel II, S.A. la documentación relativa a la materia de prevención de riesgos laborales en formato papel y/o a través de la herramienta informática que disponga Canal de Isabel II, S.A.

Cuando Canal de Isabel II, S.A. lo considere oportuno, podrá solicitar información adicional o realizar comprobaciones y auditorías para verificar la validez de la información entregada, asumiendo el contratista la obligación de tener a disposición de Canal de Isabel II, S.A. la documentación requerida para su exhibición cuando fuera requerida con tal fin.

3.- Coordinación de Actividades empresariales en materia preventiva

Cuando para la prestación de un servicio deba realizar actividades en concurrencia con otros contratistas, deberá cumplir lo establecido en el Art. 24 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y en el R.D. 171/04, de 30 de Enero, que lo complementa, en materia de coordinación de actividades empresariales.

El representante del contratista para la ejecución de los trabajos se relacionará con el Jefe del Área responsable del Contrato, con la colaboración y apoyo del Staff de Coordinación de actividades empresariales del Área de Prevención de Canal de Isabel II, S.A., a efectos de coordinar los trabajos.

El contratista se compromete a cumplir todas las medidas de prevención de riesgos laborales informadas por Canal de Isabel II, S.A., las establecidas en los Pliegos del procedimiento de licitación o en cualquier otro documento entregado antes o durante la prestación del servicio.

El contratista cuidará de que su personal y el de los subcontratistas cumplan las normas y procedimientos de prevención de riesgos que sean de aplicación; tanto los establecidos por Canal de Isabel II, S.A. como los contenidos en su planificación de actividades preventivas.

Siempre que se produzca un accidente, el contratista tendrá la obligación de dar cuenta del mismo al Área de Canal de Isabel II, S.A. al frente del Contrato. Además, realizará un informe del mismo en el que se reflejen las causas que originaron el accidente y las medidas preventivas adoptadas.

En la investigación de accidentes, todos los contratistas estarán obligados a prestar la máxima colaboración en el proceso, facilitando cuantos datos y gestiones les sean solicitados.

4.- Incumplimiento de las Normas de Prevención de Riesgos Laborales.

En caso de incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente cláusula y en la normativa citada y de las obligaciones del contratista en materia preventiva, y salvo que se haya previsto una penalización distinta en el apartado 9 del Anexo I, Canal de Isabel II, S.A. podrá imponer al contratista una penalización del 0,5 % del importe total del precio del Contrato por día natural de demora en el cumplimiento de las mismas. El importe de las penalizaciones se deducirá en las liquidaciones parciales que se vayan realizando de acuerdo con los plazos previstos en el presente Contrato.

Se considerará como causa de resolución del Contrato el incumplimiento de las obligaciones que resultan de la presente cláusula, al considerarse una obligación esencial del contratista, conforme a lo dispuesto en el artículo 211.1 in fine de la LCSP, y sin perjuicio de la obligación de indemnizar a Canal de Isabel II, S.A. por los daños y perjuicios que le hubiere causado.

Cláusula 32. Confidencialidad e información no publicable.

1.- En el **apartado 10.17 del Anexo I** del presente pliego se indicará, en su caso, la información relativa a los pliegos del procedimiento y documentación complementaria que tenga carácter confidencial para Canal de Isabel II, S.A. Los licitadores deberán firmar, en este caso, el correspondiente compromiso de confidencialidad conforme al modelo establecido en el **Anexo XI** del presente pliego. Asimismo, toda la información que se entregue al contratista para el desarrollo de los trabajos tendrá el carácter de confidencial.

La obligación de confidencialidad anteriormente referida tendrá un plazo de 5 años salvo que en el **apartado 10.16 del Anexo I** se disponga otra cosa.

2.- Canal de Isabel II, S.A. podrá decidir no dar a conocer determinada información relativa a la adjudicación del contrato cuando su divulgación dificulte la aplicación de la Ley, sea contraria al interés público, perjudique los intereses comerciales legítimos de determinadas empresas, públicas o privadas, incluidos los de la empresa a la que se haya adjudicado el contrato o pueda falsear la competencia.

Sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación vigente en materia de acceso a la información pública y de las disposiciones del RD-LCSE, en particular las relativas a las obligaciones en materia de publicidad de los contratos adjudicados y de información a los licitadores, Canal de Isabel II, S.A. no divulgará la información facilitada por los operadores económicos que estos hayan designado como confidencial en el momento de presentar su oferta. Dicha información incluye, en particular, los secretos técnicos o comerciales, los aspectos confidenciales de las ofertas y cualesquiera otras informaciones cuyo contenido pueda ser utilizado para falsear la competencia, ya sea en ese procedimiento de licitación o en otros posteriores.

A estos efectos, las empresas licitadoras deberán indicar, en su caso, mediante una declaración complementaria conforme al modelo establecido en el **Anexo XI bis** del presente pliego, qué documentos tienen, de conformidad con lo indicado anteriormente, carácter confidencial. Esta circunstancia deberá además reflejarse claramente (sobreimpresa, al margen o de cualquier otra forma) en el propio documento señalado como tal.

De no aportarse la declaración anteriormente referida o no haberse reflejado claramente en los documentos, Canal de Isabel II, S.A., sin perjuicio de lo establecido en el primer párrafo del apartado 2 de la presente cláusula, considerará que ningún documento o dato posee dicho carácter.

El contratista queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato y/o información que pudiera conocer o le fuese facilitado con ocasión del cumplimiento o realización de este Contrato y vendrá obligado a garantizar y comprometerse de manera expresa a respetar el deber de secreto y confidencialidad y actuar acorde a la normativa de secreto empresarial, respecto a los datos e informaciones que hubiera podido conocer con motivo de la ejecución del contrato, especialmente los de carácter personal o empresarial, información confidencial y/o que constituya secreto empresarial, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este Contrato, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación. En todo caso, el contratista actuará en el tratamiento de los datos únicamente de conformidad con las instrucciones que le señale Canal de Isabel II, S.A. La obligación de preservar la confidencialidad rige durante el desarrollo del Contrato y con posterioridad al mismo. A tal efecto, el contratista se obliga a indemnizar a Canal de Isabel II, S.A., por cualesquiera daños y perjuicios que sufra directamente, o por toda reclamación, acción o procedimiento, que traiga su causa de un incumplimiento o cumplimiento defectuoso por parte del contratista de lo dispuesto tanto en los Pliegos, como en el Contrato y como en lo dispuesto en la normativa reguladora de la protección de datos de carácter personal.

El contratista devolverá a Canal de Isabel II, S.A. la información confidencial y todas sus copias, o la destruirá dando prueba de ello. La devolución o destrucción de la información no eximirá al contratista del cumplimiento de confidencialidad aquí reflejado.

El contratista sólo podrá revelar la información confidencial a sus empleados, con la finalidad de realizar el trabajo objeto de este Contrato y será responsable de los actos de los mismos.

Canal de Isabel II, S.A. tendrá derecho a exigir en cualquier momento que la información confidencial, proporcionada al contratista, sea destruida o devuelta, ya sea antes, durante o después de la celebración de este Contrato.

Cualquier comunicación o publicación de los trabajos sin previa autorización expresa por escrito de Canal de Isabel II, S.A. podrá ser causa de resolución del Contrato en caso de estar vigente con pérdida de la garantía depositada así como, en cualquier caso, esté o no vigente el Contrato, dar lugar a las acciones legales que Canal de Isabel II, S.A. pudiera emprender para resarcir aquellos daños o perjuicios causados por la divulgación, o uso de la información fuera del ámbito y alcance del Contrato.

Cláusula 33. *Propiedad Industrial e Intelectual*

33.1 Propiedad Industrial

Corresponden a Canal de Isabel II, S.A. todos los derechos de propiedad industrial e intelectual sobre sus marcas, signos distintivos y demás bienes incorpóreos que autorice a utilizar al adjudicatario al amparo del Contrato. En ningún caso dicha utilización implicará la concesión de ningún derecho al adjudicatario sobre dichas propiedades.

El adjudicatario garantiza a Canal de Isabel II, S.A. que dispone de cuantos derechos de propiedad intelectual e industrial sobre los medios que sean precisos y emplee para la realización de cuanto es objeto del Contrato. Canal de Isabel II, S.A. podrá verificar este hecho en cualquier momento.

Canal de Isabel II, S.A. se reserva cualesquiera otras facultades anejas a los señalados derechos y cualesquiera otros relativos a la propiedad industrial. Será propiedad de Canal de Isabel II, S.A. el resultado de los servicios así como cuantos materiales y documentos (especificaciones, presentaciones, etc.) se realicen en cumplimiento del Contrato.

Canal de Isabel II, S.A. será titular de todos los derechos referidos en los párrafos anteriores. Si ello fuera necesario, el adjudicatario se compromete a suscribir cuantos contratos de cesión de derechos individuales sean precisos para el cumplimiento de la legislación vigente en cada país en materias de Propiedad Industrial.

A los efectos previstos en los párrafos anteriores, el adjudicatario se compromete a la entrega de toda la documentación técnica y de cualquier otro tipo y/o entregables generados en el proceso de análisis, diseño, desarrollo, implantación y realización de las pruebas de las mismas. Toda la documentación elaborada y los resultados obtenidos por el adjudicatario en ejecución del Contrato serán propiedad de Canal de Isabel II, S.A., en cuyo poder quedarán a la finalización del Contrato, no pudiendo el adjudicatario utilizarla para otras personas o entidades.

El adjudicatario responderá del ejercicio pacífico de Canal de Isabel II, S.A. en la utilización de los derechos proporcionados por el adjudicatario con motivo del Contrato y será responsable de toda reclamación que pueda presentar un tercero por estos conceptos contra Canal de Isabel II, S.A. y deberá indemnizar a Canal de Isabel II, S.A. por todos los daños y perjuicios que ésta pueda sufrir por esta causa. En todo caso, las relaciones jurídicas derivadas del Contrato se establecerán entre Canal de Isabel II, S.A. y el adjudicatario. Canal de Isabel II, S.A. no estará contractualmente vinculado con personas distintas del adjudicatario.

33.2 Propiedad Intelectual

El adjudicatario cede en exclusiva a Canal de Isabel II, S.A. todos los derechos de propiedad intelectual que le corresponden sobre las obras realizadas en ejecución del contrato, para todo el territorio mundial y hasta el paso de los derechos al dominio público, con facultad de cesión a terceros de forma exclusiva o no, total o parcial, gratuita u onerosa.

Como consecuencia, Canal de Isabel II, S.A. ostentará el derecho a la más amplia explotación de las obras, y en concreto, los derechos exclusivos de reproducción (total o parcial, directa o indirecta, por cualquier medio y bajo cualquier forma, permanente o transitoria), distribución (bajo cualquier forma incluida la venta, alquiler y préstamo en cualquier soporte), transformación y comunicación pública (todos los actos donde una pluralidad de personas tengan acceso a la obra sin previa autorización, incluyendo a título meramente enunciativo y no limitativo, los actos recogidos en el artículo 20.2 o cualquier otro que pueda modificar el anterior del Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual)

En virtud de lo previsto, el adjudicatario garantizará a Canal de Isabel II, S.A. la explotación pacífica de las obras, por lo que deberá haber adquirido en exclusiva y con facultad de cesión a terceros los derechos de explotación de las aportaciones particulares que correspondan a los profesionales que hayan participado en la elaboración de las obras y los derechos que en su caso, pudieran recaer sobre las obras utilizadas para la ejecución del contrato, sin ningún tipo de carga y asegurando la originalidad del desarrollo de las obras. De esta forma, Canal de Isabel II, S.A. dispondrá de la totalidad de los derechos que recaen sobre las obras para proceder a su efectiva explotación.

En cualquier caso, será el adjudicatario y no Canal de Isabel II, S.A., quien responderá de las reclamaciones que terceros puedan efectuar en base a los derechos que pudieran recaer sobre las obras. No obstante, el adjudicatario deberá indemnizar a Canal de Isabel II, S.A. por los daños y perjuicios que pueda sufrir por esta causa.

Todos los soportes físicos y demás material utilizado en la elaboración de las obras serán propiedad de Canal de Isabel II, S.A. Asimismo, el adjudicatario transmitirá a Canal de Isabel II, S.A. la totalidad de los derechos de propiedad intelectual que puedan corresponderle sobre las obras. En ningún caso, la utilización que el adjudicatario pueda llevar a cabo de material propio de Canal de Isabel II, S.A. en virtud de lo previsto en el Contrato supondrá la concesión de derecho alguno a favor del adjudicatario, sobre el material.

CAPÍTULO VI

EXTINCIÓN DEL CONTRATO

Cláusula 34. Cumplimiento del Contrato y ejecución de los Servicios

El Contrato se entenderá cumplido por el contratista cuando aquél haya realizado de acuerdo con los términos del mismo y a satisfacción de Canal de Isabel II, S.A. la totalidad de su objeto.

Canal de Isabel II, S.A. determinará si la prestación realizada por el contratista se ajusta a las prescripciones establecidas para su ejecución y cumplimiento, requiriendo, en su caso, la realización de los Servicios objeto del Contrato y la subsanación de los defectos observados con ocasión de su recepción de conformidad con los pliegos del procedimiento.

El contratista en todo caso queda obligado al finalizar la ejecución de las prestaciones objeto del contrato a presentar un informe sobre los trabajos realizados.

Sin perjuicio de lo señalado anteriormente, el adjudicatario, si procede, queda obligado a presentar los ejemplares completos del trabajo objeto del Contrato que se determinan en el Pliego de Prescripciones Técnicas, con el formato y dimensión de los documentos y planos, en su caso, que se determinan en las especificaciones de dicho Pliego.

En los Contratos cuyo objeto consista en la elaboración de proyectos técnicos, el adjudicatario estará obligado a presentar aquéllos en el formato que se indique el citado Pliego y en soporte de disco compacto CD o DVD.

El contratista deberá entregar los trabajos dentro del plazo estipulado, efectuándose por el Responsable del contrato, en su caso, un examen de la documentación presentada y si estimase cumplidas las prescripciones técnicas propondrá que se lleve a cabo la recepción.

En el caso de que Canal de Isabel II, S.A. estimase incumplidas las prescripciones técnicas del Contrato, dará por escrito al contratista las instrucciones precisas y detalladas con el fin de remediar las faltas o defectos observados, haciendo constar en dicho escrito el plazo que para ello fije y las observaciones que estime oportunas.

Si existiese reclamación por parte del contratista respecto de las observaciones formuladas por el Responsable del contrato, Canal de Isabel II, S.A. resolverá sobre este particular.

Si el contratista no reclamase por escrito respecto a las observaciones del Responsable del contrato se entenderá que se encuentra conforme con las mismas y obligado a corregir o remediar los defectos observados.

La forma de constatación de la correcta ejecución de la prestación por parte de Canal de Isabel II, S.A. se especifica, en su caso, en el **apartado 10.11 del Anexo I**.

Una vez cumplidos los trámites señalados anteriormente, si se considera que la prestación objeto del Contrato reúne las condiciones debidas, se procederá mediante acto formal a su recepción, que tendrá lugar dentro del mes siguiente de haberse producido la entrega o realización del objeto del Contrato, levantándose al efecto el acta correspondiente. La forma de recepción del Contrato se especifica, en su caso, en el **apartado 10.11 del Anexo I**.

Hasta que tenga lugar la recepción, el adjudicatario responderá de la correcta realización de la prestación objeto del Contrato y de los defectos que en ella hubiera, sin que sea eximente ni otorgue derecho alguno la circunstancia de que el responsable del Contrato o los representantes de Canal de Isabel II, S.A. los hayan examinado o reconocido durante su elaboración, o aceptado en comprobaciones, valoraciones o certificaciones parciales.

Si la prestación del contratista no reúne las condiciones necesarias para proceder a su recepción, se dictarán por escrito las instrucciones oportunas para que subsane los defectos observados y cumpla sus obligaciones en el plazo que para ello se fije, no procediendo la recepción hasta que dichas instrucciones hayan sido cumplimentadas, levantándose entonces el acta correspondiente. El incumplimiento de las instrucciones sin motivo justificado será causa de resolución, con los efectos que legalmente procedan.

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

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 del organismo contratante, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 308.2 de la LCSP.

Cláusula 35. Liquidación del Contrato.

Dentro del plazo de un mes a contar desde la fecha de recepción del Contrato Canal de Isabel II, S.A. deberá acordar y notificar al contratista la liquidación del Contrato y abonarle, en su caso, el saldo resultante de conformidad con lo establecido en los artículos 198.4 y 210.4 de la LCSP. Si se produjese demora en el pago del saldo de liquidación, el contratista tendrá derecho a percibir los intereses de demora y la indemnización por los costes de cobro en los términos previstos en la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales.

Cláusula 36. Plazo de garantía.

El plazo de garantía comenzará a contar desde la aceptación de las prestaciones objeto del Contrato por parte de Canal de Isabel II, S.A. y será el establecido en el **apartado 10.6 del Anexo I**.

Durante dicho plazo la garantía responderá de los conceptos señalados en el artículo 110 de la LCSP.

En el supuesto de que hubiere recepciones parciales, el plazo de garantía de los trabajos entregados y recibidos de conformidad por Canal de Isabel II, S.A. comenzará a contarse desde las fechas de las respectivas recepciones parciales.

Cláusula 37. Vicios o defectos durante el plazo de garantía.

Si durante el plazo de garantía se acreditase la existencia de vicios o defectos en los trabajos efectuados, Canal de Isabel II, S.A. tendrá derecho a reclamar al contratista la subsanación de los mismos. En todo caso durante el plazo de garantía el contratista tendrá derecho a conocer y ser oído sobre las observaciones que Canal de Isabel II, S.A. formule en relación con el cumplimiento de los servicios objeto del Contrato.

En el supuesto de que Canal de Isabel II, S.A. durante el plazo de garantía que los trabajos efectuados no se adecuan a la prestación contratada, como consecuencia de los vicios o defectos observados en ellos, siempre que estos vicios o defectos fuesen imputables al contratista, Canal de Isabel II, S.A. podrá rechazar la misma quedando exenta de la obligación del pago o, si éste se hubiese efectuado, tendrá derecho a la recuperación del precio satisfecho.

Cláusula 38. Devolución y cancelación de la garantía.

Aprobada la liquidación del Contrato y transcurrido el plazo de garantía que, en su caso, se determina en el **apartado 10.6 del Anexo I**, si no resultasen responsabilidades que hayan de ejercitarse sobre la garantía, se dictará acuerdo de devolución de aquélla o de cancelación del aval.

Transcurrido un año desde la fecha de terminación del Contrato sin que la recepción formal y la liquidación hubiesen tenido lugar por causas no imputables al contratista, se procederá a la devolución o cancelación de

la garantía, siempre que no se hayan producido las responsabilidades a que se refiere el artículo 110 de la LCSP y sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 65.3 del RGLCAP.

En el supuesto de que se hubiesen establecido recepciones parciales, se estará a lo indicado en el **apartado 2 del Anexo I** respecto de la cancelación parcial de la garantía.

Cláusula 39. Resolución del Contrato.

Son causas de resolución del Contrato las recogidas en los artículos 211.1 (salvo la causa de resolución indicada en la letra g del apartado 1) y 313 de la LCSP, y el artículo 113 del RD-LCSE, así como las siguientes:

- La pérdida sobrevenida de los requisitos para contratar con Canal de Isabel II, S.A.
- El incumplimiento de las obligaciones establecidas en materia de subcontratación, sin perjuicio de las penalizaciones que, en su caso, se pudieran imponer, conforme a lo establecido en la cláusula 21.
- La obstrucción a las facultades de dirección e inspección de Canal de Isabel II, S.A.
- El incumplimiento de la obligación del contratista de respetar el carácter confidencial 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 culpable por parte del contratista de lo establecido en la Ley 8/2005, de 26 de diciembre, de Protección y Fomento del Arbolado Urbano de la Comunidad de Madrid, siempre y cuando su conducta haya sido objeto de sanción muy grave, conforme a lo dispuesto en el artículo 11.2.1 de dicha Ley, y su legislación complementaria y de desarrollo.
- La falta de pago de los salarios a los trabajadores y de las cuotas de la Seguridad Social.
- El incumplimiento reiterado del contratista del deber de diligencia exigible o de la calidad de las prestaciones objeto del contrato de conformidad con los pliegos del presente procedimiento y la oferta del contratista.
- Incumplimiento por el adjudicatario de los principios y valores de ética e integridad fijados, tanto en el Código de Conducta de Canal de Isabel II, S.A. como de sus Políticas de Cumplimiento y de Prevención de Delitos. Se entenderán a todos los efectos incumplimientos de los valores de ética e integridad, cuando las conductas de las personas destinadas a la ejecución del contrato puedan causar un daño reputacional a la imagen de Canal de Isabel II, S.A. incluidas las que puedan dar lugar a la comisión de delitos que imputen responsabilidad penal a la persona jurídica.

Respecto a lo dispuesto en el artículo 211.1 b) y 212.5 de la LCSP en relación con la declaración de concurso, regirá en todo caso lo dispuesto en el Título III, Capítulo IV del Real Decreto Legislativo 1/2020, de 5 de mayo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Concursal.

En los casos de resolución por incumplimiento culpable del contratista, éste deberá indemnizar a Canal de Isabel II, S.A. los daños y perjuicios ocasionados. La indemnización se hará efectiva sobre la garantía, sin perjuicio de la subsistencia de la responsabilidad del contratista en lo que se refiere al importe que exceda del de la garantía incautada.

Para la aplicación de las causas de resolución se estará a lo dispuesto en los artículos 212 de la LCSP y 110 del RGLCAP, y para sus efectos a lo dispuesto en los artículos 213 y 313 de la LCSP. No obstante lo anterior, en el caso de la causa de resolución recogida en el artículo 113 del RD-LCSE, el contratista tendrá derecho a una indemnización del 3 por ciento del importe de la prestación dejada de realizar, salvo que la causa sea imputable al contratista.

Firmado electrónicamente por
PASCUAL FERNÁNDEZ MARTÍNEZ
el día 25-03-2022 14:08:38

Pascual Fernández Martínez
CONSEJERO DELEGADO

ANEXO I CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO

1.- Definición del objeto del Contrato.

El objeto del Contrato es la prestación de los “**SERVICIOS DEL NUEVO SISTEMA DE MEDICIÓN DE VOZ DEL CLIENTE EN CANAL DE ISABEL II, S.A.**” (en adelante “los Servicios”). En la ejecución de las prestaciones objeto del contrato se tienen en cuenta las consideraciones sociales, ambientales y de innovación que se indican en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

Las prestaciones objeto de los contratos del presente procedimiento sirven al desempeño por parte de Canal de Isabel II, S.A. de la actividad relacionada con el agua referida en el artículo 8 del RD-LCSE toda vez que las prestaciones objeto de los contratos consisten en darle continuidad al sistema de medición de Voz del Cliente, mediante una herramienta de Voz del Cliente en la nube que mida la experiencia en las distintas interacciones y haga de repositorio general de la percepción de los clientes de Canal de Isabel II (lote 1) y continuar con el resto de mediciones relacionales periódicas, así como con los distintos estudios en profundidad, tanto en continuo como puntuales (lote 2). En consecuencia, las prestaciones de los contratos del presente procedimiento sirven al desempeño de las actividades referidas en dicho artículo.

División en lotes: Sí

El objeto del contrato se ha dividido en **dos (2) Lotes**:

Lotes

1.- **MEDICIÓN TRANSACCIONAL**: implementación de una herramienta de Voz del Cliente en la nube que mida la experiencia en las distintas interacciones y haga de repositorio general de la percepción de los clientes de Canal de Isabel II.

2.- **MEDICIÓN RELACIONAL Y ESTUDIOS EN PROFUNDIDAD**: realización de las mediciones relacionales periódicas, así como los distintos estudios en profundidad, tanto en continuo como puntuales.

Asimismo, el Lote 1 no podría subdividirse en más lotes debido a que la realización independiente de las diversas prestaciones comprendidas en el objeto de los servicios descritos en el citado lote imposibilitaría la correcta ejecución del mismo, tanto desde un punto de vista técnico como conceptual. Un sistema de Voz del Cliente ha de desplegarse a través de una herramienta de gestión construida sobre una visión 360º del cliente, que debe estar alimentada ininterrumpidamente en modo circular, desde la integración con el sistema que informa de la interacción, pasando por la obtención de la percepción cuando se le encuesta, el análisis del caso y llegando a la respuesta personalizada a ese cliente, que a su vez alimentará el siguiente punto de contacto, con este mismo cliente y/o con otros.

De la misma forma, el Lote 2 tampoco podría subdividirse en más lotes debido a que la realización independiente de las diversas prestaciones comprendidas en el objeto de los servicios descritos en el citado lote dificultaría en extremo la correcta ejecución del mismo y, sobre todo, porque se perdería la traza y sinergias propias de la actividad. Los estudios relacionales periódicos que se plantean en este lote, así como los objetivos a medio plazo que los definen, los procedimientos y técnicas de investigación

asociados y resultados que se obtengan son fuente de información, necesariamente interconectada, para los demás estudios en profundidad, también relacionales, que se plantean en el objeto de este lote, ya sean estos en continuo o puntuales sobre eventos o circunstancias específicas. La planificación y ejecución de estos estudios seguirá un objetivo final, metodología, procedimientos y técnicas de trabajo homogéneas, mediante la cual el recorrido de estos estudios y las sinergias que se obtienen entre las distintas investigaciones cobrará su verdadero sentido.

El alcance de los Servicios se define en base a los siguientes Paquetes de Trabajo (PT) que se describen en detalle en el Pliego de Prescripciones Técnicas:

Para el modelo transaccional (Lote 1):

- PTT1: Migración de la información desde la herramienta actual y puesta en producción de la herramienta VoC con los requerimientos de nivel 1 recogidos en el Anexo 0 - "Requerimientos herramienta VoC.xlsx".
- PTT2: Servicio mensual de mantenimiento y gestión completa de la herramienta VoC previsto para cada entorno de medición, una vez puesta en producción la herramienta con todos los requerimientos de nivel 1 detallados en el Anexo 0 - "Requerimientos herramienta VoC".
- PTT3: Servicio mensual de mantenimiento y gestión completa de la herramienta de *Text Analytics* una vez puesta en producción la herramienta VoC con todos los requerimientos de nivel 1 relacionados con el *Text Analytics* detallados en el Anexo 0 - "Requerimientos herramienta VoC".
- PTT4: Despliegue completo de la herramienta VoC con la puesta en producción de todos los entornos de medición restantes, así como el total de módulos, la incorporación del resto de fuentes de información y *dashboards*, incluyendo todos los requerimientos de nivel 2 detallados en el Anexo 0 - "Requerimientos herramienta VoC".
- PTT5: Aplicación de horas de consultor junior y/o senior y/o de analítica avanzada para el desarrollo de trabajos relacionados con la evolución de la herramienta, según lo descrito en el apartado 3. ALCANCE, 5. PLAN GENERAL DE GESTIÓN DEL PROYECTO y 6. MODELO DE GESTIÓN del Pliego de Prescripciones Técnicas.
- PTT6: Servicio mensual de mantenimiento y gestión completa de la herramienta VoC previsto para cada entorno de medición, una vez puesta en producción la herramienta con todos los requerimientos de nivel 2 detallados en el Anexo 0 - "Requerimientos herramienta VoC".
- PTT7: Despliegue complementario de la herramienta VoC con la puesta en producción de todos los todos los requerimientos de nivel 3 (opcionales) que hayan sido ofertados por el Adjudicatario, detallados en el Anexo 0 - "Requerimientos herramienta VoC".

Para el modelo relacional y los estudios en profundidad (Lote 2):

- PTR1: Despliegue inicial, estabilización y consolidación de los estudios del modelo relacional de carácter periódico a través de CATI y CAWI en la Comunidad de Madrid y las provincias de Cáceres y Lanzarote (según lo descrito en el apartado 3.3 del Pliego de Prescripciones Técnicas).
- PTR2: Despliegue inicial, estabilización y consolidación de los estudios en profundidad de carácter continuo entre los que se incluyen el estudio de ayuntamientos, grandes clientes, *benchmarking* competitivo y auditorías de calidad de servicio telefónicas y presenciales (según lo descrito en el apartado 3.4 del Pliego de Prescripciones Técnicas).
- PTR3: Despliegue inicial, estabilización y consolidación de otros estudios en profundidad de carácter puntual a través de técnicas cualitativas y cuantitativas presenciales y *online* entre las que se incluyen *focus groups*/grupos de discusión y complementos de técnicas de *design-thinking*, talleres de co-creación y de expertos, entrevistas personales y telefónicas en profundidad, encuestas telefónicas y *online* (CATI y CAWI), técnicas de neuromarketing diversas y comunidades virtuales.

- PTR4: Despliegue inicial, estabilización y consolidación de otros servicios adicionales que podrán utilizarse para enriquecer la calidad y el resultado de los estudios entre los que se incluyen horas de consultoría, horas de trabajo de campo adicional, compra de BBDD CATI y CAWI tanto a nivel nacional como internacional, diseño y programación de cuestionarios, incrementos muestrales en CATIs, inclusión de cuotas adicionales en el diseño de muestral de los estudios, realización de video *explainer* básico y avanzado, *podcasts*, infografías/folleto y adaptaciones y entregables de *masters*, artes finales y editables.

Número máximo de lotes a que los empresarios podrán licitar: 2

Número máximo de lotes de los que el empresario puede resultar adjudicatario: 2

Código CPV: 79300000-7 Investigación mercadotécnica y económica; sondeos y estadísticas

Servicio especial incluido en el Anexo I del Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales: NO

2.- Plazos.

El plazo de duración inicial de las prestaciones objeto de cada uno de los Contratos será de TRES (3) AÑOS a contar desde la fecha indicada en el acta de inicio de los trabajos.

El acta de inicio de los trabajos se firmará en el plazo máximo de 1 mes a contar desde el día siguiente al de la formalización del Contrato.

En el acta de inicio de los trabajos se hará constar:

- a) la fecha límite para la aprobación y cierre del plan de gestión de proyecto inicial.
- b) la constitución del equipo de trabajo ofertado y la consiguiente reunión de lanzamiento (*kick-off*) del proyecto. La fecha de lanzamiento (*kick-off*) del proyecto deberá producirse necesariamente dentro de los quince días siguientes a la fecha del Acta de Inicio.

No obstante, lo anterior, Canal de Isabel II, S.A. se reserva el derecho a prorrogar el contrato por UN (1) AÑO más, siendo el plazo de duración total del contrato, eventual prórroga incluida, de CUATRO (4) AÑOS. Canal de Isabel II, S.A. preavisará de la prórroga al adjudicatario al menos con DOS (2) MESES de antelación a la finalización del plazo de duración inicial del contrato.

Plazos parciales:

Fase 1.- Arranque: migración y despliegue inicial: consistirá en el arranque de la herramienta de Voz del Cliente, incluyendo la migración de los históricos y la puesta en marcha de la medición de todo aquello que se venga gestionando hasta ese momento desde la anterior herramienta de VoC de Canal de Isabel II (tanto los entornos en activo como sus funcionalidades asociadas: *Text Analytics*, *Close the Loop*, *Dashboards*, etc.). Asimismo, en esta fase se deberá dejar implementada y funcionando la medición del

modelo relacional, tal y como este estuviera funcionando en ese momento en Canal de Isabel II. Esta fase durará **3 meses** e incluirá el paquete de trabajo PTT1 (Lote 1) y la parte correspondiente de los paquetes PTR1 a PTR4 (Lote 2).

Fase 2.- Estabilización: despliegue posterior y continuidad: se llevarán a cabo aquellas acciones que permitan completar el despliegue de la herramienta de Voz del Cliente, de modo que esta quede estabilizada con el resto de los entornos y funcionalidades indicados. Asimismo, en esta fase, además de continuar con los estudios del modelo relacional, se deberá dejar implementada y funcionando la medición de los estudios en profundidad en continuo, además de empezar a arrancar algún otro de los estudios en profundidad contemplados, siempre bajo demanda y aprobación previa de Canal de Isabel II. Esta fase empezará al finalizar la fase 1, durará **9 meses** e incluirá los paquetes de trabajo PTT2 a PTT4 (Lote 1), la parte correspondiente del paquete PTT5 (Lote 1) y la parte correspondiente de los paquetes PTR1 a PTR4 (Lote 2).

Fase 3.- Maduración: consolidación y evolución: se llevarán a cabo aquellas acciones que permitan consolidar y evolucionar la herramienta de Voz del Cliente, de forma que podamos enriquecer el sistema con el resto de las funcionalidades indicadas. Asimismo, en esta fase se continuará con los estudios del modelo relacional, así como con los estudios en profundidad en continuo y todos aquellos otros estudios en profundidad que se entiendan como necesarios y útiles, siempre bajo demanda y aprobación previa de Canal de Isabel II. Esta fase empezará al finalizar la fase 2, durará **21 meses** e incluirá los paquetes de trabajo PTT3, PTT6 y PTT7 (Lote 1), la parte correspondiente del paquete de trabajo PTT5 (Lote 1) y la parte correspondiente de los paquetes PTR1 a PTR4 (Lote 2).

Fase 4.- Devolución de los servicios: Durante esta fase el adjudicatario debe comprometer los recursos y ejecutar las actividades necesarias para devolver el servicio a Canal, o a quien éste designe. El adjudicatario deberá facilitar toda la información sobre el modelo de datos del sistema de Voz del Cliente implementado, y trabajará coordinadamente con Canal, o quien este designe, en aclarar todas las dudas que surjan sobre el modelo o singularidades en los datos, a la hora de devolver el servicio. Se deberá abordar durante los **3 meses** anteriores a la finalización del servicio, ya sea por cumplimiento del plazo inicial establecido para el contrato o el plazo de su prórroga, o por la resolución del contrato. No obstante, en cualquier momento de la vigencia del contrato, el adjudicatario estará obligado a facilitar toda la información disponible referida a registros de los usuarios, datos de estudios y análisis (internos y externos), información cuantitativa, cualitativa y cualquier otro registro o documentación que se haya generado desde el inicio de la prestación del servicio. Durante esta fase, adicionalmente a la devolución del servicio, la ejecución de los servicios seguirá siendo responsabilidad del Adjudicatario, aplicándose las mismas condiciones que las descritas en la fase 3. En esta fase aplican, por tanto, los mismos paquetes que en la fase 3, tanto del Lote 1 como del Lote 2.

Recepciones parciales: Sí. Al finalizar los trabajos correspondientes a cada fase, el adjudicatario deberá haber hecho entrega a Canal de Isabel II, S.A. de todos los paquetes de trabajo y entregables determinados en el Pliego de Prescripciones Técnicas correspondientes a cada fase.

Las recepciones parciales NO darán derecho al contratista para solicitar la cancelación de la parte proporcional de la garantía definitiva.

Procede la prórroga del Contrato: SÍ

Prórroga obligatoria para el empresario: La prórroga será obligatoria para el empresario siempre que su preaviso se produzca al menos con DOS (2) MESES de antelación a la finalización del plazo de duración inicial del Contrato.

Duración máxima del Contrato incluidas las prórrogas: 4 AÑOS (3+1)

3.- Presupuesto base de licitación y valor estimado del contrato.

3.1 Presupuesto base de licitación

El presupuesto base de licitación asciende a DOS MILLONES TRESCIENTOS OCHO MIL CIENTO TREINTA EUROS CON TRES CÉNTIMOS (2.308.130,03 €), IVA incluido. El presupuesto base de licitación se divide en los siguientes lotes:

Lote número	Base imponible (sin IVA)	Importe IVA	Importe total
1. MEDICIÓN TRANSACCIONAL	1.040.380,48 €	218.479,90 €	1.258.860,38 €
2. MEDICIÓN RELACIONAL Y ESTUDIOS EN PROFUNDIDAD	867.165,00 €	182.104,65 €	1.049.269,65 €

Costes directos e indirectos y otros eventuales gastos calculados para su determinación:

- Estimación del coste de ejecución de las actividades de migración de históricos, implementación de la herramienta VoC, mantenimiento de la misma y distintos tipos de estudios de investigación demandados en base a los precios de mercado.
- Determinación del precio/hora de los perfiles demandados para la ejecución de las actividades en base a los precios de mercado.

Base imponible (sin I.V.A.):	1.907.545,48 euros
Importe del I.V.A. (21%):	400.584,55 euros
Importe total del presupuesto base de licitación:	2.308.130,03 euros

Sistema de determinación del presupuesto:

- Componentes de la prestación (diferentes tipos de servicios de consultoría solicitados: migración de históricos, implementación de la herramienta VoC, mantenimiento de la misma y distintos tipos de estudios de investigación).
- Estimación de las actividades, unidades de tiempo y honorarios por tarifas, para la determinación del coste de los recursos necesarios para llevar a cabo las actividades.

3.2 Valor estimado del contrato

Valor estimado del contrato: DOS MILLONES QUINIENTOS CUARENTA Y CUATRO MIL QUINIENTOS TREINTA Y SIETE EUROS CON NOVENTA Y CINCO CÉNTIMOS (2.544.537,95 €), IVA excluido. El valor estimado del contrato se divide en los siguientes lotes:

Lote número	Valor estimado (sin IVA)
1. MEDICIÓN TRANSACCIONAL	1.368.894,95 €
2. MEDICIÓN RELACIONAL Y ESTUDIOS EN PROFUNDIDAD	1.175.643,00 €

Método de cálculo aplicado para calcular el valor estimado: basado en las estimaciones y precios resultantes de los estudios de mercado realizados por la Subdirección de Estudios y Programas de Canal de Isabel II, S.A. Esta Subdirección es una unidad independiente del servicio que promueve el contrato, y el estudio tiene como objetivo recabar y actualizar información de mercado con carácter previo a la licitación.

3.3 Importe máximo de licitación

El importe máximo de licitación para la duración inicial del contrato de TRES (3) AÑOS asciende a UN MILLÓN NOVECIENTOS SIETE MIL QUINIENTOS CUARENTA Y CINCO EUROS CON CUARENTA Y OCHO CÉNTIMOS (1.907.545,48 €), IVA excluido. El importe máximo de licitación para la duración inicial del contrato de 3 años se divide en los siguientes lotes:

Lote número	Importe máximo licitación (sin IVA)
1. MEDICIÓN TRANSACCIONAL	1.040.380,48 €
2. MEDICIÓN RELACIONAL Y ESTUDIOS EN PROFUNDIDAD	867.165,00 €

Las ofertas económicas que superen el importe máximo de licitación para la duración inicial del contrato de 3 años mencionado anteriormente, para el lote correspondiente, no se tendrán en cuenta en el presente procedimiento de licitación.

El precio total de la oferta corresponderá al precio del licitador propuesto para el escenario hipotético de valoración (en cuanto a las actuaciones concretas objeto de contratación) del lote correspondiente para el periodo de duración inicial del contrato de 3 años referido en el Anexo II al presente Pliego. **Se pone a disposición de los licitadores el Anexo II de cada uno de los lotes en formato hoja de cálculo que será publicada en el Portal de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid (<http://www.madrid.org/contratospublicos>) y en el portal informático referido en el apartado 10.10 del Anexo I, únicamente a efectos de ayudar en la preparación y presentación de la oferta.**

Tratándose de un escenario hipotético de valoración, Canal de Isabel II, S.A. no estará obligada a solicitar al adjudicatario el número de unidades del Servicio del lote correspondiente referidas en dicho escenario, cumpliendo con solicitar el número de ellas que precise en función de sus necesidades hasta alcanzar el

importe del Alcance Mínimo del Contrato referido en el apartado 3.4 siguiente para el lote correspondiente.

No obstante, los precios unitarios propuestos por el adjudicatario serán vinculantes para éste, siendo el precio del Contrato, el Alcance Máximo del mismo en los términos referidos en el apartado 3.4 siguiente para el lote correspondiente.

3.4 Alcance

Canal de Isabel II, S.A. no puede determinar con precisión el alcance del objeto del presente contrato, por estar este subordinado a las necesidades de la empresa pública. En particular, al tratarse de servicios de consultoría para desplegar un nuevo sistema de medición de Experiencia de Cliente, no se puede conocer con exactitud si finalmente terminarán realizándose todas las actividades contempladas en los pliegos del presente procedimiento. Dichas actividades se han estimado en base a las mejores prácticas del mercado y a las necesidades que los clientes de Canal manifiestan, pero sólo una vez se empiecen a desarrollar, se podrá comprobar si el alcance será el previsto, máxime para aquellas actividades que tienen que ver con estudios puntuales no continuos y con la evolución del Sistema de voz del Cliente. Por las razones expresadas anteriormente las necesidades de Canal de Isabel II, S.A. pueden oscilar hasta un 40%. Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente, se ha fijado el Alcance Mínimo y el Alcance Máximo del Contrato referidos a continuación.

Alcance Mínimo: Canal de Isabel II, S.A. se obliga con el adjudicatario a solicitar las prestaciones objeto del Contrato por un importe equivalente al 60% del importe propuesto, IVA excluido, por el adjudicatario al escenario hipotético de valoración de ofertas referido en el Anexo II al presente Pliego para el lote correspondiente.

Alcance Máximo: Canal de Isabel II, S.A. se reserva el derecho a solicitar al adjudicatario las prestaciones objeto del Contrato hasta el importe propuesto por el adjudicatario al escenario hipotético de valoración de ofertas referido en el Anexo II al presente Pliego para el lote correspondiente.

Canal de Isabel II, S.A. podrá solicitar al adjudicatario las prestaciones objeto del Contrato hasta el importe del Alcance Máximo referido.

La no solicitud de todo o parte del Alcance Máximo no supondrá ninguna responsabilidad para Canal de Isabel II, S.A. que cumplirá con el adjudicatario solicitando únicamente el Alcance Mínimo del Contrato.

3.5 Facturación

Sin perjuicio de lo recogido en la Cláusula 3 del presente pliego, la facturación se realizará de la siguiente manera:

- Los paquetes de trabajo PTT1 y PTT4 (Lote 1) y los paquetes de trabajo PTR1 y PTR2 (Lote 2) se facturarán a la finalización de cada uno de ellos, una vez realizado el entregable por parte del Adjudicatario y de acuerdo con los precios contemplados en el contrato. Dichos trabajos, para

considerarlos finalizados y, por tanto, ser facturables, deberán contar con la aceptación por parte de Canal de Isabel II, S.A.

- El paquete de trabajo PTT7 (Lote 1), en caso de ser ofertado por el licitador, no se facturará, pues corresponde a los requerimientos de carácter opcional (nivel 3), y forma parte de los criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas recogidos en el apartado 8 del presente anexo.
- Los distintos componentes del paquete de trabajo PTT5 (Lote 1) y los paquetes de trabajo PTR3 y PTR4 (Lote 2) deberán presentarse por parte del Adjudicatario a través de una propuesta previa, en la que se especifique el objetivo, alcance, participantes, plazos, recursos necesarios para su ejecución y resultados esperados, de acuerdo a los precios contemplados en el Contrato. Todas las propuestas deberán ser previamente validadas por Canal de Isabel II, S.A. antes de su realización, tanto conceptual como económicamente. Asimismo, estos trabajos, para considerarlos finalizados y por tanto ser facturables, deberán contar con la aceptación por parte de Canal de Isabel II, S.A.
- Los paquetes de trabajo PTT2, PTT3 y PTT6 (Lote 1) corresponden a los distintos mantenimientos mensuales de la herramienta para cada una de las fases / alcances. Su facturación, que se realizará al cierre de cada mes, estará sujeta a la finalización previa del entregable PTT1, en el caso de la facturación de PTT2 y PTT3 y la finalización del entregable PTT4 en el caso de la facturación de PTT6. Los entregables PTT2 y PTT6 no podrán darse de forma simultánea en el tiempo, ya que ambos paquetes corresponden a la mensualidad de la herramienta VoC para distintas fases de desarrollo.

4.- Habilitación empresarial o profesional precisa para la realización del Contrato.

Las empresas licitadoras deberán acreditar que las mismas ostentan la habilitación empresarial o profesional exigida conforme al ordenamiento jurídico vigente para realizar las prestaciones objeto del Contrato.

5.- Requisitos de los licitadores.

NOTA: Los licitadores no tendrán que presentar la documentación referida a continuación al presentar sus ofertas. Únicamente deberán presentar las declaraciones referidas en la cláusula 11 A) del presente pliego.

• 5.1 Requisitos y criterios de solvencia económica y financiera, y técnica o profesional

A) Condiciones mínimas de solvencia profesional o técnica.

1. Experiencia en la ejecución de servicios análogos:
 - Los licitadores del **Lote 1** deberán haber realizado servicios de **implementación de herramientas de Voz del Cliente en la nube que midan la experiencia en las distintas interacciones y hagan de repositorio general de la percepción de los clientes en empresas B2C (Business to Customer), es decir, en compañías en las que la relación sea directa con el cliente final**, ejecutadas en los **cinco (5) últimos años anteriores** a la fecha de

publicación del PCAP en el perfil de contratante de Canal de Isabel II, S.A., (www.madrid.org).

- Los licitadores del **Lote 2** deberán haber realizado servicios de **mediciones relacionales periódicas, así como distintos estudios en profundidad, tanto en continuo como puntuales, en empresas B2C (Business to Customer), es decir, en compañías en las que la relación sea directa con el cliente final**, ejecutados en los **cinco (5) últimos años anteriores** a la fecha de publicación del PCAP en el perfil de contratante de Canal de Isabel II, S.A., (www.madrid.org).

B) Requisitos y criterios de solvencia económica y financiera, y técnica o profesional que el licitador podrá integrar en la forma prevista en el artículo 56.3 del RD-LCSE, de conformidad con lo dispuesto en el apartado 5.2.B) siguiente.

1. Requisitos y criterios de solvencia económica y financiera: los licitadores deberán acreditar en el mejor ejercicio dentro de los cinco últimos disponibles en función de las fechas de constitución o de inicio de actividades del empresario y de presentación de las ofertas un volumen anual de negocios **en el ámbito objeto del Contrato** por importe igual o superior al 50% del valor estimado de cada lote al que se presente de conformidad con lo siguiente:
 - **Lote 1 Medición transaccional:** servicios de implementación de herramientas de Voz del Cliente en la nube que midan la experiencia en las distintas interacciones y hagan de repositorio general de la percepción de los clientes.
 - **Lote 2 Medición relacional y estudios en profundidad:** servicios de mediciones relacionales periódicas, así como distintos estudios en profundidad, tanto en continuo como puntuales.
2. Experiencia en la ejecución de servicios análogos: los licitadores deberán haber realizado servicios análogos a los del presente Contrato ejecutados en los **cinco (5) últimos años anteriores** a la fecha de publicación del PCAP en el perfil de contratante de Canal de Isabel II, S.A., (www.madrid.org), con las siguientes unidades mínimas:
 - **Lote 1 Medición transaccional:** al menos 5 servicios análogos a los solicitados en el presente lote (**“servicios de implementación de herramientas de Voz del Cliente en la nube que midan la experiencia en las distintas interacciones y hagan de repositorio general de la percepción de los clientes en empresas B2C (Business to Customer), es decir, en compañías en las que la relación sea directa con el cliente final”**) incluyendo entre ellos, al menos:
 - Una referencia de cliente con una herramienta de Voz del Cliente implementada para una empresa con al menos 1.000.000 de clientes.

Deberá acreditarse la participación activa de, al menos, el 50% del jefe de proyecto que se presente como parte del equipo propuesto para este contrato en al menos uno de los 5 servicios análogos que se aporten como experiencia.

- **Lote 2 Medición relacional y estudios en profundidad:** al menos 5 servicios análogos a los solicitados en el presente lote (**“servicios de mediciones relacionales periódicas, así como distintos estudios en profundidad, tanto en continuo como puntuales en empresas B2C (Business to Customer), es decir, en compañías en las que la relación sea directa con el cliente final”**) incluyendo entre ellos, al menos:
 - Una referencia de cliente con mediciones desplegadas para una empresa con al menos 1.000.000 de clientes.

Deberá acreditarse la participación activa de, al menos, el 50% del jefe de proyecto que se presente como parte del equipo propuesto para este contrato en al menos uno de los 5 servicios análogos que se aporten como experiencia.

Los servicios prestados en un mismo país, para entidades o empresas pertenecientes a un mismo grupo empresarial, se considerarán como un único servicio. Se entenderá por empresas pertenecientes al mismo grupo aquellas que estén en alguno de los supuestos definidos en el artículo 42.1 del Código de Comercio.

Los servicios análogos correspondientes a cada lote deberán ser 5 servicios distintos entre sí.

- **5.2 Documentación acreditativa de los requisitos de solvencia económica y financiera, y técnica o profesional**

Teniendo en cuenta que de conformidad con el Anexo II del RGLCAP, no existe correspondencia entre subgrupos de clasificación y el Código CPV del presente contrato, los licitadores deberán acreditar su solvencia económica, financiera, técnica o profesional mediante la presentación de los documentos indicados en el presente apartado 5.2

A) Condiciones mínimas de solvencia profesional o técnica.

1. Para acreditar la realización de servicios análogos a los del presente Contrato ejecutados en los cinco (5) últimos años anteriores a la fecha de publicación del PCAP en el perfil de contratante de Canal de Isabel II, S.A. (www.madrid.org), los licitadores deberán presentar **certificados de buena ejecución emitidos por el cliente/destinatario de los Servicios**, ya sea persona pública o privada, en los que conste claramente la identidad del firmante y cargo que ostenta, la fecha de ejecución y las características de los servicios.

- B) Documentación acreditativa de los requisitos y criterios de solvencia económica y financiera, y técnica o profesional que el licitador podrá integrar en la forma prevista en el artículo 56.3 del RD-LCSE.

La integración de solvencia en la forma prevista en el artículo 56.3 del RD-LCSE se admitirá siempre y cuando el licitador demuestre que durante toda la duración de la ejecución del contrato dispondrá efectivamente de la solvencia y medios de la entidad con la que integre su solvencia. La entidad a la que recurra el licitador no podrá estar incurso en una prohibición de contratar. Cuando un licitador desee recurrir a las capacidades de otras entidades demostrará que va a disponer de los recursos necesarios mediante la presentación a tal efecto del compromiso por escrito de dichas entidades. Cuando el licitador recurra a las capacidades de otras entidades en lo que respecta a los criterios relativos a la solvencia económica y financiera, Canal de Isabel II, S.A. podrá exigir formas de responsabilidad conjunta entre el licitador y dichas entidades en la ejecución del contrato, incluso con carácter solidario. No obstante, con respecto a los criterios relativos a los títulos académicos y profesionales del empresario, o los del personal de dirección de la empresa, o a la experiencia profesional correspondiente, los operadores económicos únicamente podrán recurrir a las capacidades de otras entidades cuando estas vayan a ejecutar las obras o a prestar los servicios para los que son necesarios dichas capacidades. En el contrato que se formalice con Canal de Isabel II, S.A. se recogerá el compromiso anteriormente referido. Esta obligación tendrá carácter esencial de conformidad con lo previsto en el artículo 211.1 f) de la LCSP y cláusula 39 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Por ejemplo, en caso de que el licitador necesite integrar su solvencia mediante la capacidad de terceros a través de una subcontratación, deberá entregar la documentación acreditativa de los requisitos de solvencia del subcontratista para la tarea a subcontratar.

1. Los requisitos y criterios de solvencia económica y financiera indicados en el apartado 5.1 B) 1 anterior se acreditarán mediante la aportación del siguiente documento:
 - Declaración relativa al volumen anual de negocios del licitador en cada uno de los cinco últimos ejercicios disponibles en función de las fechas de constitución o de inicio de actividades del empresario y de presentación de las ofertas en el ámbito objeto del contrato para el lote correspondiente de conformidad con lo establecido en el apartado 5.1 B) 1 anterior.
2. Para acreditar la realización de servicios análogos a los del presente Contrato ejecutados en los cinco (5) últimos años anteriores a la fecha de publicación del PCAP en el perfil de contratante de Canal de Isabel II, S.A. (www.madrid.org), los licitadores deberán presentar certificados de buena ejecución emitidos por el cliente/destinatario de los Servicios, ya sea persona pública o privada, en los que conste claramente la identidad del firmante y cargo que ostenta, la fecha de realización, el importe y las características del servicio. Deberá indicarse también en el referido certificado de buena ejecución el número de clientes de la empresa para la que se han realizado los servicios en el momento de prestación de éstos. Las unidades mínimas requeridas son las referidas en el apartado 5.1 B) 2 anterior para el lote correspondiente.

Asimismo, y salvo que el certificado referido con anterioridad lo indique, para acreditar la participación del jefe de proyecto, el licitador presentará una declaración responsable en la que indique que el jefe de proyecto propuesto para el presente procedimiento ha participado activamente al menos al 50% en uno de los 5 servicios análogos que se aporten como experiencia en los términos referidos en el apartado 5.1 B) 2 anterior para el lote correspondiente.

- **5.3 Además de acreditar su solvencia o, en su caso, la clasificación, los licitadores se deberán comprometer a dedicar o adscribir a la ejecución del contrato los medios referidos en el presente apartado 5.3. En el contrato que se formalice con Canal de Isabel II, S.A. se recogerá el compromiso anteriormente referido. Esta obligación tendrá carácter esencial de conformidad con lo previsto en el artículo 211.1 f) de la LCSP y cláusula 39 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.**

1. Adscripción de medios personales al Contrato:

Los licitadores deberán contar como mínimo con el siguiente personal adscrito a los servicios objeto del Contrato:

a) Lote 1: Medición transaccional

- **1 jefe de proyecto:** Se encargará de las labores de coordinación y gestión del Contrato, entendidas éstas como todos los trabajos de gestión relacionados con la prestación de todos los servicios objeto de este Contrato. Así mismo, deberá designar y coordinar, dentro del equipo propuesto por el licitador, a aquellas personas que constituirán los diferentes equipos de trabajo de cada parte del proyecto.

El jefe de proyecto propuesto por el licitador deberá ser titulado universitario y deberá haber dirigido al menos tres (3) proyectos de características análogas al objeto de este Contrato (**"servicios de implementación de herramientas de Voz del Cliente en la nube que midan la experiencia en las distintas interacciones y hagan de repositorio general de la percepción de los clientes en empresas B2C (Business to Customer), es decir, en compañías en las que la relación sea directa con el cliente final"**). Igualmente deberá acreditar experiencia de al menos diez (10) años, en la Gestión de Proyectos.

- **2 consultores especialistas en la herramienta de Voz del Cliente:** serán los encargados de dirigir la programación y diseño de la plataforma y todos sus componentes (cuestionarios, integraciones y procesamiento de datos, reporting y sistema de respuesta), asegurar su puesta en marcha y correcto funcionamiento a lo largo de la vida del Contrato, tanto en los mantenimientos correctivos como en los posibles evolutivos. Además, se encargarán, por designación del Jefe de Proyecto, de dirigir y constituir los equipos que deberán realizar los diferentes trabajos que se ejecuten en el marco de este Contrato, concretamente los contemplados en el marco de la **medición transaccional** (ver apartado 3 del Pliego de Prescripciones Técnicas).

Los perfiles propuestos por el licitador deberán ser titulados universitarios y deberán

haber participado en, al menos, dos (2) proyectos de características análogas al objeto de este Contrato (**“servicios de implementación de herramientas de Voz del Cliente en la nube que midan la experiencia en las distintas interacciones y hagan de repositorio general de la percepción de los clientes en empresas B2C (Business to Customer), es decir, en compañías en las que la relación sea directa con el cliente final”**).

Los proyectos en los que hayan participado los consultores especialistas en la herramienta de Voz del Cliente deberán ser **distintos** entre sí.

- **1 consultor especialista en Experiencia de Cliente:** en estrecha colaboración con los consultores especialistas en la herramienta de Voz del Cliente, será el encargado de supervisar el diseño del pasillo del cliente y procesos en la herramienta, de modo que la plataforma recoja información de todos los procesos relevantes para los clientes de Canal, así como los *insights* de negocio más relevantes.

El perfil propuesto por el licitador deberá ser titulado universitario y deberá estar certificado en Experiencia de Cliente, con certificado vigente durante, al menos, el año anterior al de la fecha de publicación del PCAP en el perfil de contratante de Canal de Isabel II, S.A., (www.madrid.org). El centro certificador deberá ser una asociación, escuela de formación o empresa que cuente con una unidad especializada en la disciplina de Experiencia de Cliente desde hace, al menos, tres años.

Asimismo, el perfil propuesto por el licitador deberá haber participado en, al menos, dos (2) proyectos de características análogas al objeto de este Contrato (**“servicios de implementación de herramientas de Voz del Cliente en la nube que midan la experiencia en las distintas interacciones y hagan de repositorio general de la percepción de los clientes en empresas B2C (Business to Customer), es decir, en compañías en las que la relación sea directa con el cliente final”**).

- **1 consultor especialista en Business Intelligence (BI) y Visual Analytics:** en estrecha colaboración con los consultores especialistas en la herramienta de Voz del Cliente y Experiencia de Cliente, será el encargado de dirigir el diseño, organización y vinculación de la información, elaboración de los *dashboards* y, en general, de toda la traza y visualización de la información del sistema VoC, tanto para el cliente como para el usuario.

El perfil propuesto por el licitador deberá ser titulado universitario y deberá estar certificado en DA-100: Analyzing Data with Microsoft Power BI, con certificado vigente durante, al menos, el año anterior al de la fecha de publicación del PCAP en el perfil de contratante de Canal de Isabel II, S.A., (www.madrid.org). El centro certificador deberá ser la empresa Microsoft.

Asimismo, el perfil propuesto por el licitador deberá haber participado en, al menos, dos (2) proyectos de características análogas al objeto de este Contrato (**“servicios de**

implementación de herramientas de Voz del Cliente en la nube que midan la experiencia en las distintas interacciones y hagan de repositorio general de la percepción de los clientes en empresas B2C (*Business to Customer*), es decir, en compañías en las que la relación sea directa con el cliente final”).

- **1 consultor especialista en Analítica Web:** en estrecha colaboración con los consultores especialistas en la herramienta de Voz del Cliente, Experiencia de Cliente y *BI-Visual Analytics*, será el encargado de dirigir el análisis, visualización y carga de la información procedente de *Google Analytics* y redes sociales, así como de la inclusión de esta información en los *dashboards* del sistema VoC.

El perfil propuesto por el licitador deberá ser titulado universitario y deberá estar certificado en *Google Analytics*, con certificado vigente durante, al menos, el año anterior al de la fecha de publicación del presente PCAP en el perfil de contratante de Canal de Isabel II, S.A., (www.madrid.org). El centro certificador deberá ser la empresa *Google*.

Asimismo, el perfil propuesto por el licitador deberá haber participado en, al menos, dos (2) proyectos de características análogas al objeto de este Contrato (“**servicios de implementación de herramientas de Voz del Cliente en la nube que midan la experiencia en las distintas interacciones y hagan de repositorio general de la percepción de los clientes en empresas B2C (*Business to Customer*), es decir, en compañías en las que la relación sea directa con el cliente final**”).

b) Lote 2: Medición relacional y estudios en profundidad

- **1 jefe de proyecto:** Se encargará de las labores de coordinación y gestión del Contrato, entendidas éstas como todos los trabajos de gestión relacionados con la prestación de todos los servicios objeto de este Contrato. Así mismo, deberá designar y coordinar, dentro del equipo propuesto por el licitador, a aquellas personas que constituirán los diferentes equipos de trabajo de cada parte del proyecto.

El jefe de proyecto propuesto por el licitador deberá ser titulado universitario y deberá haber dirigido al menos tres (3) proyectos de características análogas al objeto de este Contrato (“**servicios de mediciones relacionales periódicas, así como distintos estudios en profundidad, tanto en continuo como puntuales en empresas B2C (*Business to Customer*), es decir, en compañías en las que la relación sea directa con el cliente final**”). Igualmente deberá acreditar experiencia de al menos diez (10) años, en la Gestión de Proyectos.

- **2 consultores especialistas en Investigación de Mercados (cuantitativo):** expertos en técnicas cuantitativas, serán los encargados de dirigir el diseño y elaboración de los estudios relacionales y demás estudios que realicemos bajo este tipo de técnicas dentro del contexto de este proyecto, siendo muy relevante su capacidad de comprensión del

negocio de Canal, al objeto de optimizar los estudios desde su planteamiento inicial. Además, se encargarán, por designación del Jefe de Proyecto, de dirigir y constituir los equipos que deberán realizar los diferentes trabajos que se ejecuten en el marco de este Contrato, concretamente los contemplados en el marco de la **medición relacional y estudios en profundidad** (ver apartado 3 del Pliego de Prescripciones Técnicas).

Los perfiles propuestos por el licitador deberán ser titulados universitarios y deberán haber participado en, al menos, dos (2) proyectos de características análogas al objeto de este Contrato ("**servicios de mediciones relacionales periódicas, así como distintos estudios en profundidad, tanto en continuo como puntuales en empresas B2C (Business to Customer), es decir, en compañías en las que la relación sea directa con el cliente final**").

Los proyectos en los que hayan participado los consultores especialistas en Investigación de Mercados (cuantitativo) deberán ser distintos entre sí.

- **2 consultores especialistas en Investigación de Mercados (cualitativo):** expertos en técnicas cualitativas, serán los encargados de dirigir el diseño y elaboración de los estudios que realicemos bajo este tipo de técnicas dentro del contexto de este proyecto, siendo muy relevante su capacidad de comprensión del negocio de Canal, al objeto de optimizar los estudios desde su planteamiento inicial. Además, se encargarán, por designación del Jefe de Proyecto, de dirigir y constituir los equipos que deberán realizar los diferentes trabajos que se ejecuten en el marco de este Contrato, concretamente los contemplados en el marco de la **medición relacional y estudios en profundidad** (ver apartado 3 del Pliego de Prescripciones Técnicas).

Los perfiles propuestos por el licitador deberán ser titulados universitarios y deberán haber participado en, al menos, dos (2) proyectos de características análogas al objeto de este Contrato ("**servicios de mediciones relacionales periódicas, así como distintos estudios en profundidad, tanto en continuo como puntuales en empresas B2C (Business to Customer), es decir, en compañías en las que la relación sea directa con el cliente final**").

Los proyectos en los que hayan participado los consultores especialistas en Investigación de Mercados (cualitativo) deberán ser distintos entre sí.

En caso de presentar oferta a los dos lotes del presente procedimiento de licitación, los licitadores PODRÁN ofertar el MISMO Jefe de proyecto para ambos lotes. En cambio, el resto de los perfiles propuestos DEBERÁN ser DISTINTOS para cada uno de los lotes del procedimiento.

2. Adscripción de medios materiales al Contrato (sólo lote 2):

Los licitadores del lote 2 deberán disponer como mínimo de los siguientes medios materiales que

destinarán a la ejecución de los servicios:

- Plataforma tecnológica con sistema CATI (*Computer Assited Telephone Interwieing*).
 - Plataforma tecnológica con sistema CAWI (*Computer Assited Web Interwieing*).
 - Panel de investigación, al menos para la Comunidad de Madrid, con información periódica y actualizada sobre una muestra suficientemente representativa de la población del ámbito geográfico referido.
 - Red de auditores tanto presenciales como telefónicos (pseudocompras).
- **5.4 Documentación referida al compromiso de dedicación o adscripción a la ejecución del contrato de los medios referidos en el apartado 5.3 anterior.**

Los licitadores deberán aportar una declaración responsable en virtud de la cual se comprometan a dedicar o adscribir los medios referidos en el apartado 5.3 anterior. Adicionalmente, deberán aportar la siguiente documentación:

1. Para acreditar los medios personales a adscribir al contrato indicados en el apartado 5.3.1 anterior, los licitadores deberán presentar la siguiente documentación:

Los licitadores deberán utilizar la plantilla incluida en el “Anexo VI. Cuestionario Personal” del Pliego de Prescripciones Técnicas, conteniendo el detalle técnico y profesional del personal del equipo que se propone para la realización de los trabajos objeto de este pliego, indicando de forma expresa la formación básica o específica, certificaciones, cualificación y experiencia que se exigen en el apartado 5.3.1 anterior para el lote correspondiente. Los citados cuestionarios deberán permitir la identificación de los titulares de los mismos mediante nombre y apellidos.

Asimismo, se deberá aportar copia de las titulaciones y certificaciones requeridas en el apartado 5.3.1 anterior para el lote correspondiente.

Los licitadores deberán informar o bien solicitar el consentimiento a las personas propietarias de los datos incluidos en la documentación que facilite, acerca del tratamiento de datos que realizará Canal de Isabel II, S.A. con los datos que aporte, al objeto de gestionar el procedimiento de licitación y para acreditar el cumplimiento de los criterios referidos en el apartado 5.3.1 anterior para el lote correspondiente. Pueden acceder, rectificar, oponerse o suprimir sus datos en el domicilio social de Canal de Isabel II, S.A. o bien al correo privacidad@canal.madrid. Esta información deberá ser facilitada de forma obligatoria por el licitador a los propietarios de los datos incluidos en la citada documentación.

2. Para acreditar los medios materiales a adscribir al contrato indicados en el apartado 5.3.2 anterior, los licitadores del **lote 2** deberán presentar la siguiente documentación:

Declaración responsable con la descripción de los medios materiales que destinarán a la ejecución de los Servicios, según lo indicado en el apartado 5.3.2 anterior.

- **5.5 Requisitos de selección cualitativa**

1. Lote 1: los licitadores deberán ser *partner* del fabricante para la herramienta ofertada.
2. Lote 1 y 2: los licitadores deberán tener certificación vigente bajo norma ISO 27001 (Seguridad de la información), o equivalente.

Se admitirán medidas equivalentes de seguridad de la información.

3. Lote 1 y 2: los licitadores deberán tener certificación vigente bajo norma ISO 20252 (Investigación de mercado, social y opinión), o equivalente.

Se admitirán medidas equivalentes de calidad para la investigación mercado, social y de la opinión

- **5.6 Documentación acreditativa de los requisitos de selección cualitativa**

1. Los licitadores del lote 1 deberán aportar la certificación *partner* del fabricante para la herramienta ofertada.
2. Lote 1 y 2: los licitadores deberán aportar la certificación vigente bajo norma ISO 27001 (Seguridad de la información), o equivalente.

Se admitirán medidas equivalentes de seguridad de la información.

3. Lote 1 y 2: los licitadores deberán aportar la certificación vigente bajo norma ISO 20252 (Investigación de mercado, social y opinión), o equivalente.

Se admitirán medidas equivalentes de calidad para la investigación mercado, social y de la opinión

6.- Formato de las especificaciones técnicas.

Los licitadores deberán incluir en el sobre nº1 de sus ofertas la documentación referida en los apartados A) y B) siguientes:

A) Especificaciones técnicas

- a. Índice
- b. Introducción, en la que se realizará la identificación de la oferta y el acatamiento con carácter general de las condiciones del pliego.
- c. Resumen ejecutivo donde se indicarán los aspectos principales de la oferta.

- d. Plan de Gestión del Proyecto en la forma detallada en el apartado 5 del Pliego de Prescripciones Técnicas, que incluye descripción de la metodología a utilizar y planificación detallada de los trabajos. Será necesario aportar el plan de migración, implantación, mantenimiento y evolución de la herramienta de medición transaccional, así como de las mediciones relacionales y estudios en profundidad abordando, con suficiente nivel de detalle, los pasos en la ejecución de cada una de las fases especificadas en el apartado 5 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

Para el Lote 1 será necesario entregar cumplimentado el Anexo 0. - “Requerimientos herramienta VoC.xlsx” con los requerimientos de **Nivel 1 y 2**, que son obligatorios en sus fases correspondientes. **Se pondrá a disposición de los licitadores el citado Anexo 0 en formato hoja de cálculo que será publicada en el Portal de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid (<http://www.madrid.org/contratospublicos>), únicamente a efectos de ayudar en la preparación y presentación de la oferta.**

- e. Metodología. Descripción de la metodología que utilizará para el desarrollo de los trabajos.
- f. Conforme al Anexo V del PPT – “Integraciones y aspectos de seguridad”, deberá facilitarse información detallada del cumplimiento de cada requisito con evidencias en base al producto o servicio ofertado.
- g. Equipo de trabajo y su dedicación, **sin incluir ninguno de los criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas.**

El licitador deberá **indicar simplemente los perfiles ofertados junto con las tareas principales a desempeñar por perfil y dedicaciones asociadas. No se puede incluir en este apartado currículums ni ninguna información referida a los criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas.**

- h. Anexos, donde se incluirá toda la información que el licitador considere oportuna para aclarar y/o complementar sus propuestas.

B) Subcontratación

Se incluirá la parte del Contrato que el licitador tenga previsto subcontratar, en los términos indicados en la cláusula 25. En este sentido, los licitadores deberán aportar:

- El modelo del **Anexo X cumplimentado**. Si se indica en el **apartado 11 del Anexo I**, el licitador también deberá aportar el **Anexo X cumplimentado** respecto a los servidores o los servicios asociados a los mismos que tenga previsto subcontratar. En el caso de que la subcontratación que tenga prevista el licitador sea una obra, deberá cumplimentar el modelo del **Anexo X**, atendiendo a la Nota 3 del mismo y adjuntando al mismo la certificación del licitador de estar inscrito en el Registro de Entidades Acreditadas correspondiente, así como la del subcontratista si se le hubiera identificado mediante su nombre.

El licitador deberá indicar las entidades con las que tiene previsto subcontratar parte del tratamiento de los datos, así como los servicios objeto de subcontratación y ubicación desde donde se prestarán los servicios. El licitador deberá ofrecer un sistema para mantener debidamente actualizada la información durante la vigencia del contrato de acuerdo con lo indicado en apartado 11 del Anexo I.

- En caso de que el subcontratista haya sido identificado mediante su nombre, y el licitador integre su solvencia con dicha subcontratación, deberá acompañar el DEUC del subcontratista en los términos indicados en la cláusula 11 del presente pliego con la información correspondiente a los requisitos de solvencia indicados en el apartado 5 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que se vayan a integrar con el subcontratista.

Se recuerda que el licitador deberá indicar en el formulario DEUC (sobre nº 1 de su oferta) si tiene previsto subcontratar, por lo que debe coincidir lo declarado en el citado formulario con la documentación aportada de conformidad con el presente apartado.

La Proposición que no cumpla los requisitos técnicos mínimos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas no será tomada en consideración en el presente procedimiento de licitación.

Los licitadores no deberán incluir en sus especificaciones técnicas ni en la información referida a la subcontratación ninguna documentación relativa al precio ni a los criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas.

8.- Adjudicación del Contrato.

Los criterios que han de servir de base para la adjudicación del Contrato son los siguientes:

Lote 1: Medición transaccional:

A) Criterios cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas **100 puntos**

A) 1. Valoración económica.....**49 puntos**

A) 2. *Criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas***51 puntos:**

A) 2.1. Experiencia del equipo de trabajo propuesto por el licitador. **Máximo 18 puntos**

A) 2.1.1 Experiencia del jefe de proyecto propuesto en proyectos análogos a los solicitados para el Lote 1, adicionales a los exigidos en el apartado 5.3.1.a) del Anexo I (**máximo 5 puntos**)

A) 2.1.2 Experiencia de los consultores especialistas propuestos en proyectos análogos a los solicitados para el Lote 1, adicionales a los exigidos en el apartado 5.3.1.a) (Lote 1) del Anexo I (**máximo 13 puntos**)

A) 2.2. Cobertura funcional de la herramienta. **Máximo 22 puntos**

- A) 2.3. Requerimientos adicionales de Seguridad de la información. **Máximo 9 puntos**
A) 2.4. Certificación en vigor de la ISO 27701 de Gestión de Información de Privacidad del licitador o medidas equivalentes de Gestión de Información de Privacidad del licitador. **Máximo 2 puntos.**

B) Criterios sujetos a un juicio de valor..... **No aplica**

A) Valoración de los criterios cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas 100 puntos

A) 1. Valoración económica. En el análisis económico prima en orden decreciente, el precio más bajo teniendo este la valoración máxima, es decir, **49 puntos**. Se establece la siguiente fórmula.

$$V_i = 49 * P_{min} / P_i$$

Donde:

V_i = Valoración correspondiente a la oferta i

P_i = Precio propuesto por la empresa i , en €.

P_{min} = Precio mínimo ofertado, en €

Justificación de la fórmula empleada para la valoración económica: la fórmula referida hace que la máxima diferencia de puntuación en la valoración económica dependa de la relación entre la oferta económica más baja y la oferta económica más alta. La oferta más baja obtendrá 49 puntos. La diferencia de puntos entre las ofertas dependerá de la dispersión real entre las ofertas presentadas por los licitadores respecto de la oferta más baja. De modo que la oferta más baja obtendrá 49 puntos y la máxima diferencia de puntuación en la valoración económica dependerá de la relación entre la oferta económica más baja y la oferta económica más alta.

Los licitadores presentarán su oferta económica conforme al modelo establecido en el Anexo II.

A) 2. Valoración de los criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas. 51 puntos

Las fórmulas para la valoración de los criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas indicados en el apartado 8 A) 2 son las siguientes:

A) 2.1. Experiencia del equipo de trabajo propuesto por el licitador. Máximo 18 puntos

Se valorará la experiencia del equipo de trabajo propuesto por el licitador para el Lote 1 al que se presente de conformidad con lo indicado a continuación:

Se valorará que los miembros del equipo de trabajo con dedicación a los servicios propuesto por el licitador (jefe de proyecto y consultores especialistas) hayan realizado proyectos

análogos a los solicitados en el lote correspondiente, por encima del número mínimo exigido en el apartado 5.3.1 a) del Anexo I (Lote 1), para el perfil de que se trate. En este sentido, los miembros del equipo de trabajo ofertados a efectos de valoración en este apartado serán los mismos propuestos por el licitador para cumplir con los requisitos previstos en el apartado 5.3.1 a) del Anexo I (Lote 1) para el perfil de que se trate. Por tanto, dichos perfiles deberán cumplir con todos los requisitos previstos en el apartado 5.3.1 a) del Anexo I (Lote 1) para el perfil de que se trate.

A) 2.1.1 Experiencia del jefe de proyecto propuesto en proyectos análogos a los solicitados para el Lote 1, adicionales a los exigidos en el apartado 5.3.1.a) del Anexo I (máximo 5 puntos)

Se establece la siguiente fórmula de valoración:

$$V_i = 5 * N_i / N_{max}$$

Donde:

V_i = Valoración correspondiente a la oferta i

N_i = Nº de proyectos de características análogas al objeto de este Contrato realizados por el jefe de proyecto propuesto por el licitador i , que excedan el número mínimo de proyectos exigido en el apartado 5.3.1 a) del Anexo I (Lote 1).

N_{max} = Mayor N_i acreditada.

A efectos de valoración únicamente se tendrá en cuenta el jefe de proyecto requerido en el apartado 5.3.1 a) del Anexo I. Si se ofertaran más jefes de proyecto, únicamente se tendrá en cuenta el jefe de proyecto con mayor experiencia objeto de valoración, siempre que cumpla los requisitos mínimos referidos en el apartado 5.3.1 a) del Anexo I.

Justificación de la fórmula empleada para la valoración del criterio técnico cuantificable: la fórmula referida hace que la máxima diferencia de puntuación en la valoración del presente criterio técnico cuantificable dependa de la relación entre la oferta en la que el jefe de proyecto propuesto por el licitador haya realizado el mayor número de proyectos de características análogas al objeto de este Contrato que excedan el número mínimo de proyectos exigido en el apartado 5.3.1 a) del Anexo I (Lote 1), y la oferta en la que el jefe de proyecto propuesto por el licitador haya realizado el menor número de los citados proyectos. La oferta en la que el jefe de proyecto propuesto por el licitador haya realizado el mayor número de dichos proyectos obtendrá 5 puntos. La diferencia de puntos entre las ofertas dependerá de la dispersión real entre las ofertas presentadas por los licitadores respecto de la oferta en la que el jefe de proyecto propuesto por el licitador haya realizado el mayor número de dichos proyectos. Aquellas ofertas en la que el jefe de proyecto propuesto por el licitador cumpla estrictamente el número mínimo de proyectos exigidos en el apartado 5.3.1 a) del Anexo I (Lote 1), obtendrán 0 puntos.

Los licitadores presentarán su proposición relativa al presente criterio técnico cuantificable mediante la mera aplicación de fórmulas conforme al modelo establecido en el Anexo II bis.

Adicionalmente, los licitadores deberán aportar la plantilla incluida en el Anexo XIII del presente pliego debidamente cumplimentada con los datos del jefe de proyecto propuesto para la realización de los trabajos objeto de este pliego. Debe acreditarse TANTO LA EXPERIENCIA MÍNIMA REQUERIDA en el apartado 5.3.1 a) del Anexo I COMO LA EXPERIENCIA QUE EXCEDA LA EXPERIENCIA MÍNIMA REQUERIDA, ya que ésta última será la experiencia objeto de valoración. Igualmente deberá acreditarse la experiencia en gestión de proyectos requerida en dicho apartado y se deberán aportar la copia de las titulaciones y certificaciones mínimas requeridas para este perfil en el apartado 5.3.1 a) del Anexo I.

A) 2.1.2 Experiencia de los consultores especialistas propuestos en proyectos análogos a los solicitados para el Lote 1, adicionales a los exigidos en el apartado 5.3.1.a) del Anexo I (máximo 13 puntos)

Se establece la siguiente fórmula de valoración:

$$V_i = 13 * N_i / N_{max}$$

Donde:

V_i = Valoración correspondiente a la oferta i

N_i = Nº de proyectos de características análogas al objeto de este Contrato realizados por los consultores especialistas propuestos por el licitador i , que excedan el número mínimo de proyectos exigido en el apartado 5.3.1 a) del Anexo I (Lote 1).

N_{max} = Mayor N_i acreditada.

Los proyectos en los que hayan participado los consultores especialistas en la herramienta de Voz del Cliente deberán ser **distintos** entre sí.

A efectos de valoración únicamente se tendrá en cuenta el número de perfiles requerido en el apartado 5.3.1 a) del Anexo I. Si se ofertaran más perfiles que los mínimos requeridos, únicamente se tendrá en cuenta el perfil o perfiles con mayor experiencia objeto de valoración, siempre que cumplan los requisitos mínimos referidos en el apartado 5.3.1 a) del Anexo I, hasta alcanzar el número de perfiles requeridos. A modo de ejemplo, en el apartado 5.3.1 a) del Anexo I se exigen dos consultores especialistas en la herramienta de Voz del Cliente. Si el licitador oferta tres consultores especialistas en la herramienta de Voz del Cliente, únicamente se tendrán en cuenta los dos perfiles con más experiencia adicional a la exigida en el apartado 5.3.1 a) del Anexo I de los tres ofertados, siempre que cumplan los requisitos mínimos referidos en el apartado 5.3.1 a) del Anexo I.

Justificación de la fórmula empleada para la valoración del criterio técnico cuantificable: la fórmula referida hace que la máxima diferencia de puntuación en la valoración del presente criterio técnico cuantificable dependa de la relación entre la oferta en la que los consultores especialistas propuestos por el licitador hayan realizado el mayor número de proyectos de características análogas al objeto de este Contrato que excedan el número mínimo de proyectos exigido en el apartado 5.3.1 a) del Anexo I (Lote 1), y la oferta en la que los consultores especialistas propuestos por el licitador hayan realizado el menor número de los citados proyectos. La oferta en la que los consultores especialistas propuestos por el licitador hayan realizado el mayor número de dichos proyectos obtendrá 13 puntos. La diferencia de puntos entre las ofertas dependerá de la dispersión real entre las ofertas presentadas por los licitadores respecto de la oferta en la que los consultores especialistas propuestos por el licitador hayan realizado el mayor número de dichos proyectos. Aquellas ofertas en las que los consultores especialistas propuestos por el licitador cumplan estrictamente el número mínimo de proyectos exigidos en el apartado 5.3.1 a) del Anexo I (Lote 1), obtendrán 0 puntos.

Los licitadores presentarán su proposición relativa al presente criterio técnico cuantificable mediante la mera aplicación de fórmulas conforme al modelo establecido en el Anexo II bis.

Adicionalmente, los licitadores deberán aportar la plantilla incluida en el Anexo XIII del presente pliego debidamente cumplimentada con los datos de los consultores especialistas propuestos para la realización de los trabajos objeto de este pliego. Debe acreditarse TANTO LA EXPERIENCIA MÍNIMA REQUERIDA en el apartado 5.3.1 a) del Anexo I COMO LA EXPERIENCIA QUE EXCEDA LA EXPERIENCIA MÍNIMA REQUERIDA, ya que ésta última será la experiencia objeto de valoración. Igualmente deberá aportarse la copia de las titulaciones y certificaciones mínimas requeridas para el perfil correspondiente en el apartado 5.3.1 a) del Anexo I.

A) 2.2. Cobertura funcional de la solución. Máximo 22 puntos

Los requerimientos funcionales a implementar en la herramienta de Voz del Cliente se incluyen en el Anexo 0. - "Requerimientos herramienta VoC.xlsx" del Pliego de Prescripciones Técnicas. Tal y como se establece en el anexo, los requerimientos de Nivel 1 habrán de implementarse en la fase 1, los de Nivel 2 en la fase 2 y aquellos de Nivel 3 que el licitador decida ofertar habrán de implementarse en la fase 3.

Siendo obligatorio implementar los requerimientos de Nivel 1 y 2 en sus fases correspondientes, se valorarán, por tanto, los requerimientos de Nivel 3 que se incluyan como parte de la oferta a implementar en la fase de maduración (fase 3).

Por tanto, cada requerimiento de Nivel 3 que el licitador asuma implantar en su oferta se valorará como incremento de la cobertura funcional exigida.

El porcentaje de cobertura de requerimientos de Nivel 3 se calcula como la suma de los requisitos de dicho nivel indicados para implementar en el Anexo 0, entre el total de los requisitos de dicho nivel en el citado anexo.

Se establece la siguiente fórmula de valoración:

$$V_i = 22 * N_i / N_{\max}$$

Donde:

V_i = Valoración correspondiente a la oferta i

N_i = Porcentaje de cobertura de requerimientos de Nivel 3 sobre el total de requerimientos de Nivel 3 del Anexo 0 propuesto por el licitador i .

N_{\max} = Mayor N_i acreditada.

Justificación de la fórmula empleada para la valoración del criterio técnico cuantificable: la fórmula referida hace que la máxima diferencia de puntuación en la valoración del presente criterio técnico cuantificable dependa de la relación entre la oferta en la que el porcentaje de requerimientos de Nivel 3 ofertados sea mayor, y la oferta en la que el porcentaje de requerimientos de Nivel 3 ofertados sea menor. La oferta en la que el porcentaje de requerimientos de Nivel 3 ofertados sea mayor obtendrá 22 puntos. La diferencia de puntos entre las ofertas dependerá de la dispersión real entre las ofertas presentadas por los licitadores respecto de la oferta en la que el porcentaje de requerimientos de Nivel 3 ofertados sea mayor. Aquellas ofertas en las que no se incluya ningún requerimiento de Nivel 3 obtendrán 0 puntos.

Los licitadores presentarán su proposición relativa al presente criterio técnico cuantificable mediante la mera aplicación de fórmulas conforme al modelo establecido en el Anexo II bis.

Adicionalmente, los licitadores deberán aportar el Anexo 0. - “Requerimientos herramienta VoC.xlsx” del Pliego de Prescripciones Técnicas en formato hoja de cálculo cumplimentado con los requerimientos de Nivel 1 y 2, que son obligatorios, y los requerimientos de nivel 3 que oferte el licitador. Se pondrá a disposición de los licitadores el citado Anexo 0 en formato hoja de cálculo que será publicada en el Portal de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid (<http://www.madrid.org/contratospublicos>), únicamente a efectos de ayudar en la preparación y presentación de la oferta.

A) 2.3. Requerimientos adicionales de Seguridad de la información. Máximo 9 puntos

Los requerimientos de Seguridad de la información se incluyen en el Anexo V. - “Integraciones y aspectos de Seguridad” del Pliego de Prescripciones Técnicas. Tal y como se establece en el Anexo, existen una serie de requerimientos y aspectos en materia de Seguridad de la información que son de obligado cumplimiento.

Siendo obligatorio implementar los requerimientos y aspectos contenidos en el citado anexo, se valorarán, por tanto, los requerimientos adicionales de Seguridad de la información que se incluyan como parte de la oferta.

Por tanto, cada requerimiento adicional de Seguridad de la información que el licitador asuma incorporar en su oferta se valorará como incremento del nivel de Seguridad de la información exigido, pudiendo obtener puntos según se describe en la siguiente tabla:

Requerimientos de seguridad (9 puntos)	
Requerimiento	Descripción
Nivel de certificación del servicio según el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) o informe con el nivel de adecuación del servicio a las exigencias de los distintos niveles (BAJO, MEDIO y ALTO).	<p>3 PUNTOS: el servicio está certificado en ENS o dispone de informe favorable emitido por una entidad de certificación en el ENS reconocida por el CCN (https://ens.ccn.cni.es/es/certificacion/entidades-de-certificacion) en el nivel ALTO.</p> <p>2 PUNTOS: el servicio está certificado en ENS o dispone de informe favorable emitido por una entidad de certificación en el ENS reconocida por el CCN (https://ens.ccn.cni.es/es/certificacion/entidades-de-certificacion) en el nivel MEDIO.</p> <p>1 PUNTO: el servicio está certificado en ENS o dispone de informe favorable emitido por una entidad de certificación en el ENS reconocida por el CCN (https://ens.ccn.cni.es/es/certificacion/entidades-de-certificacion) en el nivel BAJO.</p> <p>0 PUNTOS: el servicio NO está certificado en ENS o NO dispone de informe favorable emitido por una entidad de certificación en el ENS reconocida por el CCN (https://ens.ccn.cni.es/es/certificacion/entidades-de-certificacion)</p>
Medidas de seguridad multi-tenant implementadas en el servicio	<p>1 PUNTO: El licitador implementa en todo el servicio objeto de contratación por parte de Canal de Isabel II, S.A. medidas de seguridad multi-tenant.</p> <p>0 PUNTOS: El licitador NO implementa en todo el servicio objeto de contratación por parte de Canal de Isabel II, S.A. medidas de seguridad multi-tenant</p>
Nivel de protección y exposición de los entornos o sistemas no productivos (desarrollo, test, calidad, formación, etc.) y de la información que contienen y gestionan dentro del marco de seguridad corporativo definido por el fabricante (políticas y controles).	<p>1 PUNTO: Todos los entornos o sistemas no productivos (desarrollo, test, calidad, formación, etc.) y la información que contienen y gestionan están dentro del marco de seguridad (políticas y controles) que se aplica al sistema productivo.</p> <p>0 PUNTOS: NO todos los entornos o sistemas no productivos (desarrollo, test, calidad, formación, etc.) y la información que contienen y gestionan están dentro del marco de seguridad (políticas y controles) que se aplica al sistema productivo.</p>

<p>Aseguramiento de la calidad de los desarrollos (por ejemplo, certificaciones ISO/IEC 15504 SPICE, ISO/IEC 33000, modelo de madurez CMMI o equivalentes).</p>	<p>1 PUNTO: El licitador oferta el aseguramiento de la calidad de los desarrollos (por ejemplo, certificaciones ISO/IEC 15504 SPICE, ISO/IEC 33000, modelo de madurez CMMI o equivalentes).</p> <p>0 PUNTOS: El licitador NO oferta el aseguramiento de la calidad de los desarrollos (por ejemplo, certificaciones ISO/IEC 15504 SPICE, ISO/IEC 33000, modelo de madurez CMMI o equivalentes).</p>
<p>Procedimiento de gestión de cambios en los servicios por cada producto que constituya la solución (por ejemplo, certificación ISO/IEC 20000-1 o equivalente).</p>	<p>1 PUNTO: El licitador oferta un procedimiento de gestión de cambios en los servicios por cada producto que constituya la solución (por ejemplo, certificación ISO/IEC 20000-1 o equivalente).</p> <p>0 PUNTOS: El licitador oferta un procedimiento de gestión de cambios en los servicios por cada producto que constituya la solución (por ejemplo, certificación ISO/IEC 20000-1 o equivalente).</p>
<p>Esquema de BBDD propio. Acceso al esquema exclusivamente por usuarios de aplicación.</p>	<p>1 PUNTO: El licitador oferta la disponibilidad de un esquema de BBDD propio para la información de la que Canal de Isabel II, S.A. es responsable, y el acceso a dicho esquema se produce exclusivamente por la aplicación del servicio (salvo para las tareas propias de los administradores de la BBDD).</p> <p>0 PUNTOS: El licitador NO oferta la disponibilidad de un esquema de BBDD propio para la información de la que Canal de Isabel II, S.A. es responsable, y el acceso a dicho esquema se produce exclusivamente por la aplicación del servicio (salvo para las tareas propias de los administradores de la BBDD).</p>
<p>Procedimientos para la securización de los Web Services a nivel de mensaje (autenticación de los servicios y de los usuarios, garantía de la integridad y la confidencialidad y el no repudio, y definición de la política de seguridad en los Web Services).</p>	<p>1 PUNTO: El licitador oferta procedimientos para la securización de los Web Services a nivel de mensaje (autenticación de los servicios y de los usuarios, garantía de la integridad y la confidencialidad y el no repudio, y definición de la política de seguridad en los Web Services) o no utiliza Web services.</p> <p>0 PUNTOS: El licitador NO oferta procedimientos para la securización de los Web Services a nivel de mensaje (autenticación de los servicios y de los usuarios, garantía de la integridad y la confidencialidad y el no repudio, y definición de la política de seguridad en los Web Services)</p>

Se establece la siguiente fórmula de valoración:

$$V_i = 9 * N_i / N_{max}$$

Donde:

V_i = Valoración correspondiente a la oferta i

N_i = Suma de puntos obtenidos por requerimientos adicionales de Seguridad de la información propuestos por el licitador i .

N_{max} = Mayor N_i acreditada.

Justificación de la fórmula empleada para la valoración del criterio técnico cuantificable: la fórmula referida hace que la máxima diferencia de puntuación en la valoración del presente criterio técnico cuantificable dependa de la relación entre la oferta que incorpore mayor nivel adicional de Seguridad de la información, y la oferta que incorpore menor nivel adicional de Seguridad de la información. La oferta que incorpore mayor nivel adicional de Seguridad de la información obtendrá 9 puntos. La diferencia de puntos entre las ofertas dependerá de la dispersión real entre las ofertas presentadas por los licitadores respecto de la oferta que incorpore mayor nivel adicional de Seguridad de la información. Aquellas ofertas en las que no se incluya ningún requerimiento adicional de Seguridad de la información obtendrán 0 puntos.

Los licitadores presentarán su proposición relativa al presente criterio técnico cuantificable mediante la mera aplicación de fórmulas conforme al modelo establecido en el Anexo II bis. Adicionalmente, los licitadores deberán aportar:

- **Para acreditar el criterio “Nivel de certificación del servicio según el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) o informe con el nivel de adecuación del servicio a las exigencias de los distintos niveles (BAJO, MEDIO y ALTO)” copia del certificado o el referido informe con el nivel de adecuación emitido por una entidad certificadora autorizada de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad.**
- **Para acreditar el criterio “Aseguramiento de la calidad de los desarrollos”, copia de las certificaciones de las que disponga para asegurar la calidad de los desarrollos a realizar para Canal de Isabel II, S.A. Por ejemplo, certificaciones ISO/IEC 15504 SPICE, ISO/IEC 33000, modelo de madurez CMMI o equivalentes. Las certificaciones deberán estar vigentes en el momento de finalización del plazo de presentación de ofertas y durante la ejecución del contrato.**
- **Para acreditar el criterio “Procedimiento de gestión de cambios en los servicios por cada producto que constituya la solución”, copia de la certificación ISO/IEC 20000-1 o equivalente. La certificación deberá estar vigente en el momento de finalización del plazo de presentación de ofertas y durante la ejecución del contrato.**
- **Para el resto de criterios de valoración, información detallada (documentación técnica oficial de la solución ofertada o referencia a la misma) que permita acreditar el cumplimiento del criterio de valoración.**

A) 2.4. Certificación en vigor de la ISO 27701 de Gestión de Información de Privacidad del licitador o medidas equivalentes de Gestión de Información de Privacidad del licitador (máximo 2 puntos)

En el presente contrato se tratará un gran volumen de datos de carácter personal de los clientes de Canal de Isabel II, S.A. de especial sensibilidad de conformidad con lo establecido en el presente pliego y en el Pliego de Prescripciones Técnicas. En este sentido, se valorará que el licitador esté certificado en la ISO 27701 de Gestión de Información de Privacidad en el momento de finalización del plazo de presentación de ofertas, debido a que dicha certificación ayuda a las organizaciones a establecer sistemas que respalden el cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) de la Unión Europea y otros requisitos de privacidad de los datos y, por tanto, disponer de dicha certificación redundará en un mejor aseguramiento del cumplimiento de la citada normativa y de otros requisitos de privacidad de los datos de carácter personal que se tratarán con motivo de la ejecución del contrato. Se admitirán igualmente medidas equivalentes de Gestión de Información de Privacidad vigentes en el momento de finalización del plazo de presentación de ofertas.

Se establece la siguiente fórmula de valoración:

$$V_i = N_i$$

Donde:

V_i = Valoración correspondiente a la oferta i

N_i = 2 puntos si el licitador acredita que en el momento de finalización del plazo de presentación de ofertas dispone de la certificación ISO 27701 de Gestión de Información de Privacidad, o medidas equivalentes de Gestión de Información de Privacidad vigentes en el momento de finalización del plazo de presentación de ofertas; 0 puntos en caso contrario.

Los licitadores presentarán su proposición relativa al presente criterio técnico cuantificable mediante la mera aplicación de fórmulas conforme al modelo establecido en el Anexo II bis.

Adicionalmente, los licitadores deberán aportar la certificación ISO 27701 de Gestión de Información de Privacidad vigente en el momento de finalización del plazo de presentación de ofertas o documento que acredite la adopción de medidas equivalentes de Gestión de Información de Privacidad vigentes en el momento de finalización del plazo de presentación de ofertas. La certificación o, en su caso, las medidas equivalentes deberán estar vigentes durante la ejecución del contrato.

B) Valoración de los criterios sujetos a un juicio de valor. No aplica.

Lote 2: Medición relacional y estudios en profundidad:

A) Criterios cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas **100 puntos**

A) 1. Valoración económica.....**49 puntos**

A) 2. *Criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas51 puntos:*

A) 2.1. Experiencia del equipo de trabajo propuesto por el licitador. **Máximo 46 puntos**

A) 2.1.1 Experiencia del jefe de proyecto propuesto en proyectos análogos a los solicitados para el lote 2, adicionales a los exigidos en el apartado 5.3.1. b (Lote 2) del Anexo I (**máximo 10 puntos**)

A) 2.1.2 Experiencia de los consultores especialistas propuestos en proyectos análogos a los solicitados para el lote 2, adicionales a los exigidos en el apartado 5.3.1.b (Lote 2) del Anexo I (**máximo 36 puntos**)

A) 2.2. Requerimientos adicionales de Seguridad de la información. **Máximo 3 puntos**

A) 2.3 Certificación en vigor de la ISO 27701 de Gestión de Información de Privacidad del licitador o medidas equivalentes de Gestión de Información de Privacidad del licitador. **Máximo 2 puntos.**

B) Criterios sujetos a un juicio de valor..... **No aplica**

A) Valoración de los criterios cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas 100 puntos

A) 1. Valoración económica. En el análisis económico prima en orden decreciente, el precio más bajo teniendo este la valoración máxima, es decir, **49 puntos**. Se establece la siguiente fórmula.

$$V_i = 49 * P_{min} / P_i$$

Donde:

V_i = Valoración correspondiente a la oferta i

P_i = Precio propuesto por la empresa i , en €.

P_{min} = Precio mínimo ofertado, en €

Justificación de la fórmula empleada para la valoración económica: la fórmula referida hace que la máxima diferencia de puntuación en la valoración económica dependa de la relación entre la oferta económica más baja y la oferta económica más alta. La oferta más baja obtendrá 49 puntos. La diferencia de puntos entre las ofertas dependerá de la dispersión real entre las ofertas presentadas por los licitadores respecto de la oferta más baja. De modo que la oferta más baja obtendrá 49 puntos y la máxima diferencia

de puntuación en la valoración económica dependerá de la relación entre la oferta económica más baja y la oferta económica más alta.

Los licitadores presentarán su oferta económica conforme al modelo establecido en el Anexo II.

A) 2. Valoración de los criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas. 51 puntos

Las fórmulas para la valoración de los criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas indicados en el apartado 8.2. A) 2 son las siguientes:

A) 2.1. Experiencia del equipo de trabajo propuesto por el licitador. Máximo 46 puntos

Se valorará la experiencia del equipo de trabajo propuesto por el licitador para el Lote 2 al que se presente de conformidad con lo indicado a continuación:

Se valorará que los miembros del equipo de trabajo con dedicación a los servicios propuestos por el licitador (jefe de proyecto y consultores especialistas) hayan realizado proyectos análogos a los solicitados en el lote correspondiente, por encima del número mínimo exigido en el apartado 5.3.1 b) del Anexo I (Lote 2), para el perfil de que se trate. En este sentido, los miembros del equipo de trabajo ofertados a efectos de valoración en este apartado serán los mismos propuestos por el licitador para cumplir con los requisitos previstos en el apartado 5.3.1 b) del Anexo I (Lote 2) para el perfil de que se trate. Por tanto, dichos perfiles deberán cumplir con todos los requisitos previstos en el apartado 5.3.1 b) del Anexo I (Lote 2) para el perfil de que se trate.

A) 2.1.1 Experiencia del jefe de proyecto propuesto en proyectos análogos a los solicitados para Lote 2, adicionales a los exigidos en el apartado 5.3.1.b) del Anexo I (máximo 10 puntos)

Se establece la siguiente fórmula de valoración:

$$V_i = 10 * N_i / N_{\max}$$

Donde:

V_i = Valoración correspondiente a la oferta i

N_i = Nº de proyectos de características análogas al objeto de este Contrato realizados por el jefe de proyecto propuesto por el licitador i , que excedan el número mínimo de proyectos exigido en el apartado 5.3.1 b) del Anexo I (Lote 2).

N_{\max} = Mayor N_i acreditada.

A efectos de valoración únicamente se tendrá en cuenta el jefe de proyecto requerido en el apartado 5.3.1 b) del Anexo I. Si se ofertaran más jefes de proyecto, únicamente se tendrá en cuenta el jefe de proyecto con mayor experiencia objeto de valoración,

siempre que cumpla los requisitos mínimos referidos en el apartado 5.3.1 b) del Anexo I.

Justificación de la fórmula empleada para la valoración del criterio técnico cuantificable: la fórmula referida hace que la máxima diferencia de puntuación en la valoración del presente criterio técnico cuantificable dependa de la relación entre la oferta en la que el jefe de proyecto propuesto por el licitador haya realizado el mayor número de proyectos de características análogas al objeto de este Contrato que excedan el número mínimo de proyectos exigido en el apartado 5.3.1 b) del Anexo I (Lote 2), y la oferta en la que el jefe de proyecto propuesto por el licitador haya realizado el menor número de los citados proyectos. La oferta en la que el jefe de proyecto propuesto por el licitador haya realizado el mayor número de dichos proyectos obtendrá 10 puntos. La diferencia de puntos entre las ofertas dependerá de la dispersión real entre las ofertas presentadas por los licitadores respecto de la oferta en la que el jefe de proyecto propuesto por el licitador haya realizado el mayor número de dichos proyectos. Aquellas ofertas en la que el jefe de proyecto propuesto por el licitador cumpla estrictamente el número mínimo de proyectos exigidos en el apartado 5.3.1 b) del Anexo I (Lote 2), obtendrán 0 puntos.

Los licitadores presentarán su proposición relativa al presente criterio técnico cuantificable mediante la mera aplicación de fórmulas conforme al modelo establecido en el Anexo II bis.

Adicionalmente, los licitadores deberán aportar la plantilla incluida en el Anexo XIII del presente pliego debidamente cumplimentada con los datos del jefe de proyecto propuesto para la realización de los trabajos objeto de este pliego. Debe acreditarse TANTO LA EXPERIENCIA MÍNIMA REQUERIDA en el apartado 5.3.1 b) del Anexo I COMO LA EXPERIENCIA QUE EXCEDA LA EXPERIENCIA MÍNIMA REQUERIDA, ya que ésta última será la experiencia objeto de valoración. Igualmente deberá acreditarse la experiencia en gestión de proyectos requerida en dicho apartado y se deberán aportar la copia de las titulaciones y certificaciones mínimas requeridas para este perfil en el apartado 5.3.1 b) del Anexo I.

A) 2.1.2 Experiencia de los consultores especialistas propuestos en proyectos análogos a los solicitados para el lote 2, adicionales a los exigidos en el apartado 5.3.1.b) del Anexo I (máximo 36 puntos)

Se establece la siguiente fórmula de valoración:

$$V_i = 36 * N_i / N_{\max}$$

Donde:

V_i = Valoración correspondiente a la oferta i

N_i = Nº de proyectos de características análogas al objeto de este Contrato realizados por

los consultores especialistas propuestos por el licitador i, que excedan el número mínimo de proyectos exigido en el apartado 5.3.1 b) del Anexo I (Lote 2).

$N_{max} = \text{Mayor } N_i \text{ acreditada.}$

Los proyectos en los que hayan participado los consultores especialistas en investigación de mercado (cualitativo) deberán ser **distintos** entre sí. En el mismo sentido, los proyectos en los que hayan participado los consultores especialistas en investigación de mercado (cuantitativo) deberán ser **distintos** entre sí.

A efectos de valoración únicamente se tendrá en cuenta el número de perfiles requerido en el apartado 5.3.1 b) del Anexo I. Si se ofertaran más perfiles que los mínimos requeridos, únicamente se tendrá en cuenta el perfil o perfiles con mayor experiencia objeto de valoración, siempre que cumplan los requisitos mínimos referidos en el apartado 5.3.1 b) del Anexo I, hasta alcanzar el número de perfiles requeridos. A modo de ejemplo, en el apartado 5.3.1 b) del Anexo I se exigen dos consultores especialistas en investigación de mercado (cualitativo). Si el licitador oferta tres consultores especialistas en investigación de mercado (cualitativo), únicamente se tendrán en cuenta los dos perfiles con más experiencia adicional a la exigida en el apartado 5.3.1 b) del Anexo I de los tres ofertados, siempre que cumplan los requisitos mínimos referidos en el apartado 5.3.1 b) del Anexo I. Se procederá de igual forma con los consultores especialistas en investigación de mercado (cuantitativo).

Justificación de la fórmula empleada para la valoración del criterio técnico cuantificable: la fórmula referida hace que la máxima diferencia de puntuación en la valoración del presente criterio técnico cuantificable dependa de la relación entre la oferta en la que los consultores especialistas propuestos por el licitador hayan realizado el mayor número de proyectos de características análogas al objeto de este Contrato que excedan el número mínimo de proyectos exigido en el apartado 5.3.1 b) del Anexo I (Lote 2), y la oferta en la que los consultores especialistas propuestos por el licitador hayan realizado el menor número de los citados proyectos. La oferta en la que los consultores especialistas propuestos por el licitador hayan realizado el mayor número de dichos proyectos obtendrá 36 puntos. La diferencia de puntos entre las ofertas dependerá de la dispersión real entre las ofertas presentadas por los licitadores respecto de la oferta en la que los consultores especialistas propuestos por el licitador hayan realizado el mayor número de dichos proyectos. Aquellas ofertas en las que los consultores especialistas propuestos por el licitador cumplan estrictamente el número mínimo de proyectos exigidos en el apartado 5.3.1 b) del Anexo I (Lote 2), obtendrán 0 puntos.

Los licitadores presentarán su proposición relativa al presente criterio técnico cuantificable mediante la mera aplicación de fórmulas conforme al modelo establecido en el Anexo II bis.

Adicionalmente, los licitadores deberán aportar la plantilla incluida en el Anexo XIII del presente pliego debidamente cumplimentada con los datos de los consultores especialistas propuestos para la realización de los trabajos objeto de este pliego. Debe acreditarse TANTO LA EXPERIENCIA MÍNIMA REQUERIDA en el apartado 5.3.1 b) del Anexo I COMO LA EXPERIENCIA QUE EXCEDA LA EXPERIENCIA MÍNIMA REQUERIDA, ya que ésta última será la experiencia objeto de valoración. Igualmente deberá aportarse la copia de las titulaciones y certificaciones mínimas requeridas para el perfil correspondiente en el apartado 5.3.1 b) del Anexo I.

A) 2.2. Requerimientos adicionales de Seguridad de la información. Máximo 3 puntos

Los requerimientos de Seguridad de la información se incluyen en el Anexo V. - “Integraciones y aspectos de Seguridad” del Pliego de Prescripciones Técnicas. Tal y como se establece en el anexo, existen una serie de requerimientos y aspectos en materia de Seguridad de la información que son de obligado cumplimiento.

Siendo obligatorio implementar los requerimientos y aspectos contenidos en el citado anexo, se valorarán, por tanto, los requerimientos adicionales de Seguridad de la información que se incluyan como parte de la oferta.

Por tanto, cada requerimiento adicional de Seguridad de la información que el licitador asuma incorporar en su oferta se valorará como incremento del nivel de Seguridad de la información exigido, pudiendo obtener puntos según se describe en la siguiente tabla:

Requerimientos de seguridad (3 puntos)	
Requerimiento	Descripción
Nivel de certificación del servicio según el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) o informe con el nivel de adecuación del servicio a las exigencias de los distintos niveles (BAJO, MEDIO y ALTO).	3 PUNTOS: el servicio está certificado en ENS o dispone de informe favorable emitido por una entidad de certificación en el ENS reconocida por el CCN (https://ens.ccn.cni.es/es/certificacion/entidades-de-certificacion) en el nivel ALTO.
	2 PUNTOS: el servicio está certificado en ENS o dispone de informe favorable emitido por una entidad de certificación en el ENS reconocida por el CCN (https://ens.ccn.cni.es/es/certificacion/entidades-de-certificacion) en el nivel MEDIO.
	1 PUNTO: el servicio está certificado en ENS o dispone de informe favorable emitido por una entidad de certificación en el ENS reconocida por el CCN (https://ens.ccn.cni.es/es/certificacion/entidades-de-certificacion) en el nivel BAJO.
	0 PUNTOS: el servicio NO está certificado en ENS o NO dispone de informe favorable emitido por una entidad de certificación en el ENS reconocida por el CCN (https://ens.ccn.cni.es/es/certificacion/entidades-de-certificacion)

Se establece la siguiente fórmula de valoración:

$$V_i = 3 * N_i / N_{max}$$

Donde:

V_i = Valoración correspondiente a la oferta i

N_i = Suma de puntos obtenidos por requerimientos adicionales de Seguridad de la información propuestos por el licitador i .

N_{max} = Mayor N_i acreditada.

Justificación de la fórmula empleada para la valoración del criterio técnico cuantificable: la fórmula referida hace que la máxima diferencia de puntuación en la valoración del presente criterio técnico cuantificable dependa de la relación entre la oferta que incorpore mayor nivel adicional de Seguridad de la información, y la oferta que incorpore menor nivel adicional de Seguridad de la información. La oferta que incorpore mayor nivel adicional de Seguridad de la información obtendrá 3 puntos. La diferencia de puntos entre las ofertas dependerá de la dispersión real entre las ofertas presentadas por los licitadores respecto de la oferta que incorpore mayor nivel adicional de Seguridad de la información. Aquellas ofertas en las que no se incluya ningún requerimiento adicional de Seguridad de la información obtendrán 0 puntos.

Los licitadores presentarán su proposición relativa al presente criterio técnico cuantificable mediante la mera aplicación de fórmulas conforme al modelo establecido en el Anexo II bis.

Adicionalmente, los licitadores deberán aportar copia del certificado o el referido informe con el nivel de adecuación emitido por una entidad certificadora autorizada de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad.

A) 2.3. Certificación en vigor de la ISO 27701 de Gestión de Información de Privacidad del licitador o medidas equivalentes de Gestión de Información de Privacidad del licitador (máximo 2 puntos)

En el presente contrato se tratará un gran volumen de datos de carácter personal de los clientes de Canal de Isabel II, S.A. de especial sensibilidad de conformidad con lo establecido en el presente pliego y en el Pliego de Prescripciones Técnicas. En este sentido, se valorará que el licitador esté certificado en la ISO 27701 de Gestión de Información de Privacidad en el momento de finalización del plazo de presentación de ofertas, debido a que dicha certificación ayuda a las organizaciones a establecer sistemas que respalden el cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) de la Unión Europea y otros requisitos de privacidad de los datos y, por tanto, disponer de dicha certificación redundará en un mejor aseguramiento del cumplimiento de la citada normativa y de otros requisitos de privacidad de los datos de carácter personal que se tratarán con motivo de la ejecución del contrato. Se admitirán igualmente medidas equivalentes de Gestión de Información de Privacidad vigentes en el momento de finalización del plazo de presentación de ofertas.

Se establece la siguiente fórmula de valoración:

$V_i = N_i$

Donde:

V_i = Valoración correspondiente a la oferta i

N_i = 2 puntos si el licitador acredita que en el momento de finalización del plazo de presentación de ofertas dispone de la certificación ISO 27701 de Gestión de Información de Privacidad, o medidas equivalentes de Gestión de Información de Privacidad vigentes en el momento de finalización del plazo de presentación de ofertas; 0 puntos en caso contrario.

Los licitadores presentarán su proposición relativa al presente criterio técnico cuantificable mediante la mera aplicación de fórmulas conforme al modelo establecido en el Anexo II bis.

Adicionalmente, los licitadores deberán aportar la certificación ISO 27701 de Gestión de Información de Privacidad vigente en el momento de finalización del plazo de presentación de ofertas o documento que acredite la adopción de medidas equivalentes de Gestión de Información de Privacidad vigentes en el momento de finalización del plazo de presentación de ofertas. La certificación o, en su caso, las medidas equivalentes deberán estar vigentes durante la ejecución del contrato.

B) Valoración de los criterios sujetos a un juicio de valor. No aplica

8.1 Ofertas anormalmente bajas.

Se considerarán, en principio, anormalmente bajas las ofertas que se encuentren en los siguientes supuestos:

1. Cuando, concurriendo un solo licitador, sea inferior al presupuesto base de licitación sin IVA del contrato en más de 25 unidades porcentuales.
2. Cuando concurren dos licitadores, la que sea inferior en más de 20 unidades porcentuales a la otra oferta.
3. Cuando concurren tres licitadores, las que sean inferiores en más de 5 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.
4. Cuando concurren cuatro o más licitadores, las que sean inferiores en más de 5 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.

En el caso de que la oferta económica se formule mediante un porcentaje (%) de baja, para la aplicación de las reglas indicadas con anterioridad, se considerará como precio de cada oferta la cifra resultante de restar a 100 el porcentaje (%) de baja.

Cuando se presenten individualmente ofertas pertenecientes al mismo grupo, para aplicar el régimen de apreciación de ofertas anormalmente bajas, sólo se tomará en consideración la oferta más baja de todas las presentadas por las empresas del grupo, excluyéndose las restantes a los efectos de este cálculo. Dicha regla será de aplicación a las ofertas presentadas en UTE por cualquier empresa del grupo con empresas no pertenecientes al mismo, con independencia del porcentaje que dicha empresa tenga en la Unión Temporal de Empresas. Se entenderá que una empresa pertenece a un grupo empresarial, cuando se encuentre en alguno de los supuestos del artículo 42 del Código de Comercio.

En los supuestos en los que, aplicando las reglas anteriores, el órgano de contratación estime que una oferta presenta valores anormalmente bajos, lo comunicará al interesado, a través del tablón de anuncios electrónico del Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid, concediéndose un plazo no superior a tres días hábiles computados a partir del día hábil siguiente a la publicación en el tablón de anuncios para que el licitador justifique la valoración de la oferta y las razones y circunstancias en cuya virtud resulta posible que la solución propuesta pueda ser efectivamente ejecutada en los términos ofertados utilizando medios electrónicos de conformidad con lo indicado en el apartado 10.10 del Anexo I. El licitador precisará las condiciones de la oferta, en particular en lo que se refiere al ahorro que permita el procedimiento de ejecución del Contrato, las soluciones técnicas adoptadas y las condiciones excepcionalmente favorables de que disponga para ejecutar la prestación, la innovación y originalidad de las prestaciones propuestas, el respeto de obligaciones que resulten aplicables en materia medioambiental, social o laboral, y de subcontratación, no siendo justificables precios por debajo de mercado o que incumplan lo establecido en el artículo 27.4 del RD-LCSE, o la posible obtención de una ayuda de Estado.

La justificación aportada de esta forma deberá demostrar que resulta posible que la solución propuesta pueda ser efectivamente ejecutada en los términos ofertados, para lo que el licitador precisará las razones, circunstancias y condiciones de la oferta.

En general se rechazarán las ofertas incursas en presunción de anormalidad si están basadas en hipótesis o prácticas inadecuadas desde una perspectiva técnica, económica o jurídica.

Se rechazarán aquellas ofertas que no presenten análisis, desglose o estudio económico que motive suficientemente el importe económico ofertado.

La justificación aportada debe asegurar el respeto de las disposiciones relativas a la protección del empleo y las condiciones de trabajo vigentes en el lugar en que se vaya a realizar la prestación.

Si la oferta es anormalmente baja debido a que el licitador ha obtenido una ayuda estatal, Canal de Isabel II, S.A. sólo podrá rechazar dicha oferta por esa única razón si consulta al licitador y este no puede demostrar, en un plazo suficiente fijado por Canal de Isabel II, S.A., que tal ayuda fue concedida de forma legal. Cuando en estas circunstancias, Canal de Isabel II, S.A. rechace una oferta, informará de ello a la Comisión Europea.

El órgano de contratación acordará la adjudicación a favor de la mejor proposición que pueda ser cumplida a satisfacción de Canal de Isabel II, S.A.

9.- Penalizaciones, relación de las obligaciones esenciales cuyo incumplimiento puede llevar aparejada la

resolución del Contrato y condiciones especiales de ejecución.

9.1 Penalizaciones

Canal de Isabel II, S.A., salvo justificación aceptada por la propia empresa pública, podrá imponer al contratista las siguientes penalizaciones:

Penalizaciones referidas a las condiciones especiales de ejecución:

- Se establece una penalización de 100 euros por cada entregable que no se realice en formato digital de conformidad con la condición especial de ejecución del apartado 9.3
- 5% de las facturas que se emitan durante el mes en curso en caso de incumplimiento de condición especial de ejecución referida a la obligación de pago a los subcontratistas y suministradores en los términos del artículo 108 del RD-LCSE.

Penalizaciones por incumplimiento en normativa vigente de protección de datos y garantías de derechos digital aplicables en España.

- En caso de incumplimiento en esta normativa en cualquier momento del contrato se aplicará un 1% del precio del contrato, por cada incumplimiento. Asimismo, se repercutirán al contratista las sanciones correspondientes que sean aplicadas a Canal de Isabel II, S.A.

Penalizaciones referidas a la gestión del contrato:

- El adjudicatario deberá firmar el Acta de inicio de los servicios en el plazo máximo de un mes desde la fecha de firma del contrato. En caso contrario, el adjudicatario incurrirá en la siguiente penalización: 250 € por cada día de demora.
- El adjudicatario deberá constituir el equipo de trabajo ofertado de la Fase 1 (Arranque) en el plazo máximo de 15 días desde la fecha de firma del Acta de inicio de los servicios. En caso contrario, el adjudicatario incurrirá en la siguiente penalización: 250 € por cada día de demora.
- A la finalización de la Fase 1 (Arranque), y en todo caso al cabo de los 12 y 33 meses respectivamente desde el acta de inicio de los servicios, el adjudicatario estará obligado a constituir o mantener el equipo ofertado para las demás fases (2 Estabilización, 3 Maduración y 4 Devolución del servicio), previamente al inicio de cada una de ellas. En caso contrario, el adjudicatario incurrirá en la siguiente penalización: 500 € por cada día de demora.
- Cualquier modificación en los equipos de trabajo suscitada por el contratista requerirá el cumplimiento de todas y cada una de las condiciones especificadas en apartado 7.2 del Pliego de Prescripciones Técnicas. En caso contrario, el adjudicatario incurrirá en la siguiente penalización: 500 € por cada día de demora.
- En caso de incumplimiento de los ANS resultarán de aplicación las penalizaciones correspondientes

de conformidad con lo establecido en el apartado 8, puntos 1 a 4, del Pliego de Prescripciones Técnicas. Con arreglo al apartado 8.2.1 del PPT, el contratista deberá elaborar, presentar y, en su caso, implementar un Plan de Acciones Correctivas (“PAC”) para todos los incumplimientos en los que incurra, en un plazo inferior a 15 días naturales desde la resolución de la incidencia. El contratista incurrirá en la siguiente penalización: 500€ por cada día de demora del plazo fijado.

- Si el resultado de la auditoría prevista en el apartado 9 del PPT demuestra que el contratista ha facturado sus servicios a Canal de Isabel II, S.A. con un sobrecoste con respecto a los cargos facturados, el contratista estará obligado a reembolsar las cantidades cobradas de más, más un 5% de penalización sobre dichas cantidades. Si el importe cobrado excede el 5% de los cargos correctos, el contratista, además, correrá a cargo con los costes de la auditoría a Canal de Isabel II, S.A., en el caso de que la auditoría se haya realizado por un tercero.

Penalizaciones durante la implantación de la herramienta de VoC (Fases 1, 2 y 3) SÓLO APLICAN AL LOTE 1:

- Una vez superada la fecha fin planificada para la implantación de los requerimientos exigidos (Anexo 0. - “Requerimientos herramienta VoC.xlsx” del PPT) para cada fase (Nivel 1 para Fase 1, Nivel 2 para Fase 2 y, en caso de ser ofertados, Nivel 3 para Fase 3), si por causas imputables al adjudicatario, no se ha llegado al 100% de la implantación exigida al término de la fase correspondiente, se establece un primer periodo de subsanación máximo de 3 meses. Durante dicho plazo de 3 meses se abonará el precio del mantenimiento de la herramienta que aplique en ese momento multiplicado por el porcentaje de requerimientos exigidos en la fase anterior correctamente implantados. Además, aplicará una penalización mensual del 5% sobre el valor pendiente de lo exigible, calculado este como el porcentaje de requerimientos exigidos en la fase anterior sin subsanar multiplicado por el precio de mantenimiento de la herramienta que aplique en ese momento). Asimismo, durante este periodo los costes de los servicios SaaS necesarios o cualquier otro coste en el que se incurra para la subsanación definitiva, incluidos los costes de gestión del proyecto, correrá por parte del adjudicatario.
- Una vez superado el primer periodo de subsanación, si por causas imputables al adjudicatario no se ha llegado al 100% de la implantación exigida al término de la fase correspondiente, se concederá un segundo periodo de subsanación de 3 meses adicionales. Durante este nuevo plazo de 3 meses se abonará el precio del mantenimiento de la herramienta que aplique en ese momento multiplicado por el porcentaje de requerimientos exigidos en la fase anterior correctamente implantados. Además, aplicará una penalización mensual del 10% sobre el valor pendiente de lo exigible, calculado este como el porcentaje de requerimientos exigidos en la fase anterior sin subsanar multiplicado por el precio de mantenimiento de la herramienta que aplique en ese momento). Asimismo, durante este periodo los costes de los servicios SaaS necesarios o cualquier otro coste, incluidos los costes de gestión del proyecto, en el que se incurra para la subsanación definitiva correrá por parte del adjudicatario.
- Una vez superado el segundo periodo de subsanación, si por causas imputables al adjudicatario no se ha llegado al 100% de la implantación exigida al término de la fase correspondiente, se concederá un tercer periodo de subsanación por otros 3 meses. Durante este nuevo plazo de 3 meses se abonará el precio del mantenimiento de la herramienta que aplique en ese momento multiplicado por el

porcentaje de requerimientos exigidos en la fase anterior correctamente implantados. Además, aplicará una penalización mensual del 15% sobre el valor pendiente de lo exigible, calculado este como el porcentaje de requerimientos exigidos en la fase anterior sin subsanar multiplicado por el precio de mantenimiento de la herramienta que aplique en ese momento). Asimismo, durante este periodo los costes de los servicios SaaS necesarios o cualquier otro coste, incluidos los costes de gestión del proyecto, en el que se incurra para la subsanación definitiva correrá por parte del adjudicatario.

Penalizaciones referidas a la fase de devolución (Fase 4)

- Si las tareas asignadas al Adjudicatario en el proyecto de devolución no concluyen en el plazo acordado con Canal de Isabel II, S.A. por causas imputables al adjudicatario, impidiendo hacer efectivo el traspaso del servicio al nuevo adjudicatario, se aplicará una penalización de 3.000 euros por cada semana de retraso. Asimismo, durante este periodo los costes de los servicios SaaS necesarios o cualquier otro coste en el que se incurra para la finalización del proyecto de devolución, incluidos los costes de gestión del proyecto, correrá por parte del adjudicatario.

Penalizaciones referidas a la seguridad

- Se establece una penalización en base al número de incidentes graves de seguridad de la información derivados de acción u omisión, en la prestación de los Servicios por el adjudicatario y en el cumplimiento de los requisitos de seguridad indicados en los pliegos. Se penalizará con un 2,5% del importe total de adjudicación por cada incidente de seguridad grave, con independencia de las responsabilidades ulteriores que por este motivo Canal de Isabel II, S.A. pudiera reclamar.

El procedimiento general de seguridad para la gestión de ciberincidentes de Canal de Isabel II, S.A. se basa en la Guía Nacional de Notificación y Gestión de Ciberincidentes. En este sentido, se consideran "*incidentes graves*" los "*incidentes cuyo nivel de peligrosidad esté definido según la Guía Nacional de Notificación y Gestión de Ciberincidentes como alto o superior*".

- Asimismo, se penalizará con un 5% del importe total de adjudicación, sin perjuicio de la reclamación por daños y perjuicios que corresponda, la persistencia por parte del adjudicatario en las no conformidades detectadas durante la verificación de los requisitos de seguridad identificados, una vez transcurrido el plazo que hubiera establecido Canal de Isabel II, S.A. para subsanar dichas no conformidades.

Independientemente de las penalizaciones que sean de aplicación, el Adjudicatario deberá tomar las medidas necesarias para que los incumplimientos en los que haya incurrido no se vuelvan a producir.

Las penalizaciones previstas en el presente apartado tienen carácter acumulativo y no sustitutivo, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 1.152 del Código Civil.

A los efectos de lo previsto en el artículo 1.153 del Código Civil, el adjudicatario penalizado, además de

satisfacer la penalización en los términos previstos en el párrafo siguiente, deberá cumplir las obligaciones cuyo incumplimiento o retraso se penaliza.

Las penalizaciones se detraerán de las cantidades pendientes de pago. En caso de que no existan cantidades pendientes de pago, las penalizaciones se harán efectivas con cargo a la garantía referida en la cláusula 15 del presente Pliego. En el supuesto de que las penalizaciones se hayan hecho efectivas con cargo a la referida garantía, el adjudicatario estará obligado a ampliar la garantía en la cantidad que corresponda hasta que ésta alcance el valor del 5% del importe de adjudicación del Contrato.

La aplicación y el pago de las penalizaciones no excluyen la indemnización a que Canal de Isabel II, S.A. pueda tener derecho por daños y perjuicios ocasionados con motivo del incumplimiento imputable al contratista.

9.2 Relación de obligaciones esenciales cuyo incumplimiento puede llevar aparejada la resolución del Contrato

Se consideran obligaciones esenciales del contrato cuyo incumplimiento puede llevar aparejada la resolución del mismo, las siguientes:

- La firma del acta de inicio de los servicios. En este sentido, Canal de Isabel II, S.A. podrá resolver el contrato si una vez transcurrido el plazo de un mes para la firma del Acta de inicio de los servicios, transcurren otras 4 semanas de retrasos por causas imputables al adjudicatario sin que se haya procedido a firmar el Acta de inicio de los servicios. En este caso resultará también de aplicación la penalización referida a este retraso indicada en el apartado 9.1 anterior.
- La constitución del equipo de trabajo. En este sentido, Canal de Isabel II, S.A. podrá resolver el contrato si una vez transcurridos los 15 días desde la fecha de firma del Acta de inicio de los servicios, transcurren otras 4 semanas de retrasos sin que se haya procedido a la constitución del equipo de trabajo ofertado para la Fase 1, por causas imputables al adjudicatario. En este caso resultará también de aplicación la penalización referida a este retraso indicada en el apartado 9.1 anterior.
- La constitución o mantenimiento del equipo de trabajo ofertado para las demás fases (2 Estabilización, 3 Maduración y 4 Devolución del servicio). En este sentido, Canal de Isabel II, S.A. podrá resolver el contrato si una vez finalizada la Fase 1 (Arranque), y en todo caso al cabo de los 12 y 33 meses, respectivamente, desde el acta de inicio de los servicios, transcurren 4 semanas de retrasos sin que se haya procedido a la constitución o mantenimiento del equipo de trabajo ofertado para las demás fases (2 Estabilización, 3 Maduración y 4 Devolución del servicio) por causas imputables al adjudicatario. En este caso resultará también de aplicación la penalización referida a este retraso indicada en el apartado 9.1 anterior.
- Los términos de la oferta y el equipo de trabajo ofertado. En este sentido, Canal de Isabel II, S.A. podrá resolver el contrato en caso de que el adjudicatario no se ajuste a la oferta presentada o, si en el plazo de un mes, el equipo no se ajusta al ofertado, esto es, que satisfaga los requisitos referidos al equipo de trabajo, incluidos aquellos que hayan sido valorados conforme al apartado 8.1. A) y 8.1 B) del Anexo I. En

este caso resultará también de aplicación la penalización referida a estos incumplimientos en el apartado 9.1 anterior.

- La implantación del PAC referido en el apartado 8.2.1 del PPT. En caso de que haya resultado necesario implementar un PAC, con arreglo al apartado 8.2.1 del PPT, en un plazo inferior a 15 días naturales desde la resolución de la incidencia, Canal de Isabel II, S.A. podrá resolver el contrato si transcurren otras 4 semanas de retrasos sin que se haya procedido a su implantación, por causas imputables al adjudicatario. En este caso resultará también de aplicación la penalización referida a este retraso indicada en el apartado 9.1 anterior.

- La subsanación de las no conformidades detectadas durante la realización de las auditorías indicadas en el apartado 9 del Pliego de Prescripciones Técnicas. En este sentido, Canal de Isabel II, S.A. podrá resolver el contrato si transcurridas 4 semanas desde la finalización del plazo que hubiera establecido Canal de Isabel II, S.A. para subsanar las no conformidades detectadas durante la realización de las auditorías indicadas en el apartado 5 del Pliego de Prescripciones Técnicas, persisten dichas no conformidades.

- Sólo lote 1: Durante las Fases 1, 2 y 3 del proyecto se debe llevar a cabo la implantación de los requerimientos de Nivel 1, 2 y, en caso de ser ofertados, 3, definidos en el Anexo 0. - "Requerimientos herramienta VoC.xlsx" del PPT, para la validación por parte de Canal de Isabel II, S.A. de la solución ofertada. Canal de Isabel II, S.A. podrá resolver el contrato, imponiendo al adjudicatario una penalización adicional del 5% del importe del contrato, en los siguientes casos:

- Si, una vez superada la fecha de fin planificada para cada fase, no se ha llegado al 60% de la implantación exigida en la fase (u ofertada, en el caso de los requerimientos de Nivel 3 / Fase 3) correspondiente.
- Si, una vez superada la fecha de fin planificada del primer periodo de subsanación, no se ha llegado al 85% de la implantación exigida en la fase (u ofertada, en el caso de los requerimientos de Nivel 3 / Fase 3) correspondiente.
- Si, una vez superada la fecha de fin planificada del segundo periodo de subsanación, no se ha llegado al 95% de la implantación exigida en la fase (u ofertada, en el caso de los requerimientos de Nivel 3 / Fase 3) correspondiente.
- Si, una vez superada la fecha de fin planificada del tercer periodo de subsanación, no se ha llegado al 100% de la implantación exigida en la fase (u ofertada, en el caso de los requerimientos de Nivel 3 / Fase 3) correspondiente.

- El cumplimiento de la condición especial de ejecución referida al sometimiento a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos.

- El cumplimiento de la condición especial de ejecución referida a la obligación del contratista de que el alojamiento de los datos de los servicios SaaS se produzca en Centros de Proceso de Datos (CPDs) ubicados en la Unión Europea.

- Las obligaciones indicadas en las letras a) a e) indicadas en el Anexo II "Descripción del tratamiento" incluido en el Anexo XII al presente pliego.

9.3 Condiciones especiales de ejecución

Se establecen las siguientes condiciones especiales en relación con la ejecución del contrato:

- El cumplimiento de la obligación de pago a subcontratistas y suministradores en los términos indicados en el artículo 108 del RD-LCSE.
- La obligación del contratista de someterse a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos.
- La obligación del contratista de que el alojamiento de los datos de los servicios SaaS se produzca en Centros de Proceso de Datos (CPDs) ubicados en la Unión Europea.
- Los entregables del Pliego de Prescripciones Técnicas, deberán ser proporcionadas por el contratista en formato digital (y no en papel) destinado al mantenimiento/mejora de los valores medioambientales que puedan verse afectados por la ejecución del contrato como por ejemplo reducir de tal modo el uso de papel y la tala de árboles.

El adjudicatario deberá acreditar el cumplimiento de cualquiera de las anteriores obligaciones ante Canal de Isabel II, S.A, si es requerido para ello, en cualquier momento durante la vigencia del contrato.

10.- Otros.

10.1. Revisión de precios

No hay revisión de precios.

10.2. Variantes

No se admite la presentación de variantes.

10.3. Subcontratación

Será de aplicación la cláusula 25 del presente pliego.

No existen tareas del contrato consideradas críticas.

10.4. Confidencialidad

Será de aplicación lo establecido en la Cláusula 32 del presente Pliego.

10.5 Tablón de anuncios electrónico

Mediante la correspondiente publicación en el tablón de anuncios electrónico del Portal de la Contratación Pública -Perfil de contratante- (<http://www.madrid.org/contratospublicos>) se comunicarán a los interesados los defectos u omisiones subsanables de la documentación presentada por los licitadores, las aclaraciones que deban ser solicitadas, los empresarios admitidos y los excluidos de la licitación, y las ofertas con valores anormales.

A estos efectos, los licitadores o sus representantes deberán estar dados de alta en el servicio de alertas del Portal de la Contratación Pública -Perfil de contratante- (<http://www.madrid.org/contratospublicos>) referido al presente procedimiento de licitación.

10.6. Garantía

El plazo de garantía será de 6 meses a contar desde la aceptación de las prestaciones objeto del Contrato por parte de Canal de Isabel II, S.A

10.7. Garantía provisional

No se requiere garantía provisional.

10.8. Garantía complementaria

No se requiere garantía complementaria.

10.9. Inspección y vigilancia

Canal de Isabel II, S.A. podrá realizar auditorías de seguridad y de control de la prestación de los servicios a lo largo de todo el contrato.

10.10 Medios electrónicos

Las proposiciones se presentarán en la dirección electrónica habilitada al efecto (<https://licitaciones.canaldeisabelsegunda.es/>) en el plazo y antes de la hora que se determine en el correspondiente anuncio de licitación, debiendo estar la oferta firmada mediante firma electrónica reconocida, válidamente emitida por un Prestador de servicios electrónicos de confianza admitido por la plataforma, y que garantice la identidad e integridad del documento, la oferta y todos los documentos asociados a la misma, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza y demás disposiciones de contratación pública electrónica.

El servicio de sobre digital será accesible para las empresas licitadoras desde la dirección de internet habilitada. Desde esta dirección se podrá acceder a los formularios web de preparación y presentación de la oferta.

En el momento de realizar el envío de su propuesta, deberá firmar la oferta con un certificado digital emitido por una de las entidades de certificación reconocidas.

En este momento, desde el navegador, pero desde el propio ordenador del licitador, la oferta será cifrada en origen, enviada a la plataforma de licitación por canal seguro y depositada en el repositorio seguro, donde se custodiará de forma que sólo se pueda recuperar con los derechos de acceso necesarios. Estos derechos de acceso sólo los tienen los custodios designados, que deberán validar su identidad una vez llegue el momento de apertura establecido.

En el caso de que por cualquier causa la empresa licitadora no pudiera transmitir el envío de la oferta, podrá remitir la oferta en dos fases:

En una primera fase, las empresas licitadoras podrán presentar por correo electrónico (contratacion@canal.madrid) la huella digital de la oferta, siempre que su remisión se produzca dentro del plazo límite de presentación de ofertas.

En una segunda, deberán remitir la oferta propiamente dicha, por el mecanismo habitual habilitado para la licitación electrónica, en un plazo máximo de 24 horas desde la remisión de la huella digital. De no efectuarse esta segunda remisión en el plazo indicado, se considerará que la oferta ha sido retirada.

Con independencia de la persona que realice el envío de la oferta, la oferta electrónica deberá estar firmada por la persona con poder bastante para contratar en nombre y representación de la empresa o entidad. Se ofrecen, por tanto, dos posibilidades:

- 1) o bien se firma toda la oferta, de forma electrónica, con el certificado de la/s persona/s apoderada/s de la empresa o entidad, hecho que da validez a la información introducida en los formularios de la aplicación.
- 2) o bien se envía la oferta por una persona con certificado digital y se adjuntan los documentos electrónicos que conforman la oferta electrónica de la oferta firmados por la persona con poder bastante para contratar en nombre y representación de la empresa o entidad.

10.10.1 Requisitos técnicos de la plataforma

El licitador deberá presentar el contenido de la oferta en formato electrónico. Los documentos se presentarán en formato electrónico PDF (estándar). El tamaño máximo por documento admitido por la plataforma es, en el momento de redacción del presente pliego, de 250 MB. No obstante lo anterior, en el apartado "Restricciones" de la convocatoria del presente procedimiento en la plataforma referida en el apartado 10.10 del Anexo I se indicará el tamaño máximo por documento que admite la plataforma en el momento de publicación de la convocatoria.

Los formatos en que las empresas o entidades licitadoras podrán presentar su oferta son: doc, docx, xls,xlsx, ppt, pptx, rtf, sxw, abw, pdf, jpg, bmp, tiff, tif, odt, ods, odp, odi, dwg, zip.

Como medida alternativa para adjuntar archivos de otros formatos, se pueden envolver en un archivo comprimido (ZIP).

La presentación de la oferta en otros formatos, o si resulte ilegible, conllevará la exclusión de la oferta del licitador del procedimiento de licitación.

Los archivos electrónicos no deberán estar protegidos por claves de acceso o contraseñas que impidan su apertura a la Mesa de contratación. En caso contrario, la Mesa de contratación notificará esta circunstancia a través del tablón de anuncios electrónico del Portal de la Contratación Pública -Perfil de contratante- (<http://www.madrid.org/contratospublicos>) concediéndose un plazo no superior a tres días hábiles computados a partir del día hábil siguiente a la publicación en el tablón de anuncios para que los licitadores aporten las contraseñas de acceso.

10.10.2 Requisitos para entender presentada una oferta

Únicamente se entenderá presentada la oferta cuando el licitador haya elaborado, cerrado y firmado electrónicamente la oferta en los términos indicados en el apartado 10.10, y la haya enviado a la plataforma de licitación obteniendo el pertinente justificante de registro de la plataforma de licitación.

El cierre de la oferta en el equipo del licitador no supondrá el envío a ningún efecto. Si la oferta no se remite a la plataforma se tendrá por no presentada.

10.11. Constatación de la correcta ejecución del Contrato

Canal de Isabel II, S.A. se reserva el derecho de, por sí mismo o por un tercero y en cualquier momento, auditar la forma en que el Adjudicatario está entregando sus servicios, controlando que éstos se ejecutan conforme a las definiciones y que asignan los recursos necesarios para su desarrollo.

10.12. Modificaciones previstas en el pliego de cláusulas administrativas particulares

No aplica.

10.13. Información sobre las condiciones de los contratos de los trabajadores de la empresa que están prestando servicio en la actualidad.

No aplica.

10.14. Número de sobres de los que constarán las ofertas

Las ofertas se componen de **DOS (2)** sobres:

- Sobre nº 1 "Documentación administrativa y especificaciones técnicas"
- NO existe Sobre nº 2
- Sobre nº 3 "Proposición relativa a los criterios cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas"

10.15. Posibilidad de cesión del contrato

El contrato Sí podrá ser cedido, en los términos indicados en el artículo 214 de la LCSP.

10.16. Duración del deber de confidencialidad

El deber de confidencialidad referido a la información relativa a los pliegos del procedimiento y documentación complementaria que tenga carácter confidencial para Canal de Isabel II, S.A. y a toda la información que se entregue al contratista para el desarrollo de los trabajos tendrá una duración de 10 años.

10.17. Documentación, información y aclaraciones.

Los licitadores podrán plantear consultas sobre el presente procedimiento de licitación a través de la plataforma de licitación electrónica indicada en el **apartado 10.10** del presente Anexo.

La fecha límite para la recepción de consultas sobre el presente procedimiento de licitación será doce (12) días antes de la fecha de presentación de ofertas.

La siguiente documentación relativa al presente procedimiento de licitación reviste carácter confidencial:

Anexos incorporados en el Pliego de Prescripciones Técnicas

Anexo II – Pasillo de Cliente en Canal

Anexo III – Principales cuestionarios Transaccional

Anexo IV – Principales cuestionarios Relacional

Debido al carácter confidencial de la documentación citada con anterioridad, los licitadores deberán solicitar la misma a la Subdirección de Desarrollo de Negocio de Canal de Isabel II, S.A. A tal efecto, los licitadores deberán cumplimentar, en el momento de la retirada de la citada documentación, el modelo de compromiso de confidencialidad que se recoge en el Anexo XI.

Asimismo, a efectos de que Canal de Isabel II, S.A. pueda comunicar a todos los licitadores interesados la contestación a las consultas formuladas por éstos, los licitadores deberán facilitar la dirección de correo electrónico referida en el Anexo XI del presente Pliego. La contestación a las consultas tendrá carácter vinculante.

10.18 Resumen de criterios sociales, ambientales y de innovación.

Criterios de selección cualitativa

Criterios sociales: NO

Criterios medioambientales: NO

Criterios de innovación: NO

Criterios de adjudicación

Criterios sociales: NO

Criterios medioambientales: NO

Criterios de innovación: NO

Criterios sociales de preferencia en caso de empate: SI

Condiciones especiales de ejecución

Criterios sociales: NO

Criterios medioambientales: SI

Criterios de innovación: NO

10.19. Requisitos previos a la formalización del contrato.

El adjudicatario deberá acreditar, con anterioridad a la firma del Contrato los siguientes requisitos:

- Declaración responsable del licitador en la que indique que dispone y aplicará un programa de cumplimiento referida la protección de datos de carácter personal y, en concreto, en relación con el tratamiento de datos que realice en ejecución del contrato.

11.- Protección de datos de carácter personal

El contratista y subcontratistas en aquellos casos en los que estén prevista la subcontratación y se haya autorizado por Canal de Isabel II, S.A. se obligan a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato y/o información que pudiera conocer o le fuese facilitado con ocasión del cumplimiento o realización de este Contrato y vendrán obligados a garantizar el respeto al deber de secreto, confidencialidad y actuar acorde a la normativa de secreto empresarial respecto a los datos e informaciones que hubieran podido conocer con motivo de la ejecución del contrato, especialmente los de carácter personal o empresarial, información confidencial y/o que constituya secreto empresarial, que no podrán copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este Contrato, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación. En todo caso, el contratista actuará en el tratamiento de los datos únicamente de conformidad con las instrucciones que le señale Canal de Isabel II, S.A.

El contratista devolverá a Canal de Isabel II, S.A. la información confidencial y todas sus copias, o la destruirá dando prueba de ello. La devolución o destrucción de la información no eximirá al contratista del cumplimiento de confidencialidad aquí reflejado.

El contratista sólo podrá revelar la información a sus empleados, con la finalidad de realizar el trabajo objeto de este Contrato y será responsable de los actos de los mismos.

Canal de Isabel II, S.A. tendrá derecho a exigir en cualquier momento que la información confidencial, proporcionada al contratista, sea destruida o devuelta, ya sea antes, durante o después de la celebración de este Contrato.

Los datos de carácter personal facilitados por el contratista serán incluidos en las actividades de tratamiento de contratación de Canal de Isabel II, S.A., con la finalidad de gestionar el objeto del presente procedimiento,

en base a la aplicación de medidas precontractuales y contractuales y/o como consecuencia de una obligación legal, así como el interés legítimo de Canal de Isabel II, S.A de relacionarse dentro del ámbito del presente pliego. Los datos serán tratados mientras dure el procedimiento y una vez hayan finalizado las responsabilidades nacidas durante el tratamiento de datos y/o el procedimiento. El ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, supresión y/o demás derechos reconocidos en la normativa de protección de datos, podrán ser ejercidos en el domicilio social de Canal de Isabel II, S.A en Calle Santa Engracia, 125, 28003, Madrid o remitiendo un correo a privacidad@canal.madrid.

Canal de Isabel II, S.A., en cumplimiento de lo dispuesto en la normativa de transparencia podrá publicar, en el apartado de transparencia de su página web y/o en los sitios web que proceda, parte del contenido del presente procedimiento, lo que podría provocar la publicación de ciertos datos de carácter personal, o bien, facilitar acceso a los mismos, a los solicitantes que pudieran estar legitimados. Asimismo, podrá ser necesario como consecuencia de una obligación legal facilitar en determinados supuestos información a Juzgados y Tribunales, Agencia Tributaria, Cámara de Cuentas, etc.

En cuanto a los datos de carácter personal que el contratista facilite en la fase de licitación al objeto de comprobar los criterios de solvencia, cumplimiento de requisitos y valoración de la oferta, si procede, serán tratados por Canal de Isabel II, S.A en base a la aplicación de medidas precontractuales y por obligación legal. Los datos serán tratados mientras dure el procedimiento y una vez hayan finalizado las obligaciones legales aplicables.

Canal de Isabel II, S.A. podrá tratar los datos personales de los empleados del contratista o del personal subcontratado -en caso de que aplique subcontratación y haya sido autorizado para ello-, comunicados por el contratista en la fase de ejecución del contrato, en base al interés legítimo de Canal de Isabel II, S.A. de relacionarse dentro del ámbito del presente pliego, así como al objeto de realizar la comprobación de los medios humanos comprometidos y adscritos a la ejecución del contrato, y en su caso, para cumplir la normativa de prevención de riesgos laborales y de coordinación de actividades empresariales, de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social. Del mismo modo, los datos personales de los empleados del contratista podrán ser tratados con la finalidad de resolver las notificaciones relativas al Código de Conducta, la Política de Cumplimiento y la Política de Prevención de Delitos de Canal de Isabel II, S.A., ya sea como consecuencia de comunicaciones que el empleado realice por su propia iniciativa o como consecuencia de comunicaciones realizadas por terceras personas, y para gestionar las correspondientes autorizaciones de acceso a las instalaciones de Canal de Isabel II, S.A que puedan ser necesarias por motivos de seguridad. En este sentido, para garantizar la seguridad, realización de controles de acceso a las instalaciones y/o para valorar la correcta ejecución del contrato, Canal de Isabel II, S.A. podría necesitar información del personal adscrito a la ejecución del mismo, en concreto requerirá nombre y apellidos, DNI, fecha de expedición y vigencia del contrato, etc., así como la captación de la imagen de dicho personal o la aportación de fotografías con el formato que indique Canal de Isabel II, S.A., a elección de este. Los datos serán tratados mientras dure el contrato y una vez hayan finalizado las obligaciones legales aplicables.

En ambos casos, el contratista deberá contar con los consentimientos necesarios y facilitar toda la información que corresponda a las personas físicas en relación con el tratamiento de los datos de carácter personal que el contratista vaya a facilitar a Canal de Isabel II, S.A con las finalidades y legitimaciones indicadas en párrafos precedentes. Asimismo, deberá informar expresamente a esas personas físicas de que pueden acceder,

rectificar, oponerse o suprimir sus datos y demás derechos reconocidos en la normativa de protección de datos, en la dirección social de Canal de Isabel II, S.A. con la referencia RGPD o bien por correo electrónico en la dirección privacidad@canal.madrid.

El contratista (encargado del tratamiento) que resulte adjudicatario suscribirá con Canal de Isabel II, S.A. (responsable del tratamiento) un contrato de protección de datos conforme lo dispuesto en la Decisión de Ejecución (UE) 2021/915 de la Comisión de 4 de junio de 2021 relativa a las cláusulas contractuales tipo entre responsables y encargados del tratamiento contempladas en el artículo 28, apartado 7, del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo y en el artículo 29, apartado 7, del Reglamento (UE) 2018/1725 del Parlamento Europeo y del Consejo, el detalle se encuentra en el Anexo XII del presente PCAP. A tal efecto, se adoptarán las cláusulas contractuales tipo contenidas en la citada Decisión de Ejecución, de conformidad con lo previsto en el artículo 28, apartados 3 y 4 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos o RGPD).

Sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 82, 83 y 84 del RGPD, si el encargado del tratamiento infringe el RGPD al determinar los fines y medios del presente encargo de tratamiento de datos, será considerado responsable del tratamiento con respecto a dicho tratamiento.

Independientemente de que los data centers donde vayan a almacenarse los datos personales tengan que encontrarse en países pertenecientes al Espacio Económico Europeo, en caso de que sea imprescindible la realización de transferencias internacionales de datos para realizar actuaciones de soporte y mantenimiento del sistema desde otros países no pertenecientes al Espacio Económico Europeo, deberán realizarse conforme establece el capítulo V del RGPD el contratista deberá comunicar previamente a Canal de Isabel II, S.A.

En todo caso, el contratista será responsable de garantizar que el tratamiento de los datos se realiza con un nivel protección y requisitos relativos al tratamiento de los datos personales equivalentes a la legislación europea de protección de datos, Tratado de la Unión Europea y Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

En el supuesto de que se solicite autorización para la realización de transferencias internacionales de datos y las mismas se basen en el mecanismo previsto en el artículo 46, apartado 2, letra c) del RGPD deberán suscribirse las Cláusulas contractuales tipo señaladas en la Decisión de Ejecución (UE) 2021/914 de la Comisión de 4 de junio de 2021 relativa a las cláusulas contractuales tipo para la transferencia de datos personales a terceros países de conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, en concreto, de conformidad con lo previsto en el módulo para transferencias de responsable a encargado (módulo 2). Canal de Isabel II, S.A. otorgará una autorización general al contratista previamente para contratar a los subencargados que figuren en una lista acordada conforme la oferta presentada o con posterioridad a la misma, debiendo informar a Canal de Isabel II, S.A. de las adiciones o sustituciones de subencargados previstas en dicha lista con al menos 30 días de antelación, de modo que el Canal de Isabel II tenga tiempo suficiente para formular objeción a tales cambios antes de que se contrate al subencargado o subencargados de que se trate. El importador de datos proporcionará al exportador de datos la información necesaria para que este

pueda ejercer su derecho a formular objeción. En cualquier caso, el contratista deberá asegurar que suscribe los oportunos documentos contractuales con los subcontratistas y/o exportadores de datos personales.

En el supuesto de que suscriban Cláusulas contractuales tipo conforme a lo dispuesto en la Decisión de Ejecución (UE) 2021/914 de la Comisión de 4 de junio de 2021 relativa a las cláusulas contractuales tipo para la transferencia de datos personales a terceros países de conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo se regirán por el derecho del Estado miembro de la Unión Europea en que esté establecido el exportador de datos, esto es, el derecho español, sometiéndose a los órganos jurisdiccionales de territorio español y a la autoridad de control española en materia de protección de datos, es decir, a la Agencia Española de Protección de Datos.

Figura como Anexo XII al presente pliego el Anexo relativo a las cláusulas contractuales tipo conforme a la Decisión de Ejecución (UE) 2021/914 de la Comisión de 4 de junio de 2021 y las cláusulas contractuales tipo conforme a la Decisión de Ejecución (UE) 2021/915 de la Comisión de 4 de junio de 2021 relativa a las cláusulas contractuales tipo entre responsables y encargados del tratamiento contempladas en el artículo 28, apartado 7, del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo y en el artículo 29, apartado 7, del Reglamento (UE) 2018/1725 del Parlamento Europeo y del Consejo.

Sin perjuicio de lo establecido en el Anexo XII del presente pliego (Anexo III), de las indicadas en el Anexo V del PPT, así como todos los requisitos de seguridad recogidos en el PCAP, relativo a medidas técnicas y organizativas, concretamente al apartado incidentes de seguridad el contratista deberá facilitar a Canal de Isabel II, S.A. sin dilación indebida. las violaciones de la seguridad de los datos personales de las que tenga conocimiento. La notificación, como mínimo deberá:

- describir la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados;
- comunicar el nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información;
- describir las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales;
- describir las medidas adoptadas o propuestas por el responsable del tratamiento para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

Si no fuera posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida. En cualquier caso, la notificación realizada por el encargado de tratamiento deberá respetar el plazo máximo que determine la Agencia Española de Protección de Datos que permita cumplir con los deberes de notificación de las violaciones de la seguridad de los datos personales Canal de Isabel II, S.A.

Sin perjuicio de lo establecido en el PPT, la comunicación de la violación de la seguridad de los datos personales se deberá comunicar tanto al responsable del contrato, así como al Delegado de Protección de Datos de Canal de Isabel II, S.A en la dirección de correo privacidad@canal.madrid.

El contratista ayudará a que Canal de Isabel II, S.A. pueda notificar a la autoridad de control una violación de seguridad que afecte a datos de carácter personal. En el supuesto de que sea necesario, también deberá ayudar a Canal de Isabel II, S.A. a notificar a los interesados violaciones de seguridad de los datos personales que entrañen un alto riesgo para los derechos y libertades de las personas físicas. En cualquiera de los casos, Canal de Isabel II, S.A. informará al contratista de la notificación remitida a los interesados y/o autoridad de control, al objeto de que pueda conocer el contenido de estas. Asimismo, colaborará con Canal de Isabel II, S.A. para la realización de las consultas previas a la Agencia de Protección de Datos.

11.1 Ubicación de los servidores y servicios asociados.

El adjudicatario deberá presentar antes de la formalización del contrato una declaración en la que ponga de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos. El contenido de dicha declaración deberá ser conforme a lo establecido en el **apartado 11 anterior**. Asimismo, el adjudicatario tendrá la obligación de comunicar cualquier cambio que se produzca, a lo largo de la vida del contrato, de la información facilitada en la referida declaración.

ANEXO II
MODELOS DE PROPOSICIÓN ECONÓMICA

ANEXO II.1
MODELO PROPOSICIÓN ECONÓMICA LOTE N°1
MEDICIÓN TRANSACCIONAL

CANAL DE ISABEL II, S.A.
Santa Engracia, 125

D., con D.N.I., en nombre y representación de, con domicilio social enenterado de las condiciones, requisitos y obligaciones establecidos en los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares y de Prescripciones Técnicas del procedimiento de licitación **CONTRATO DE SERVICIOS DEL NUEVO SISTEMA DE MEDICIÓN DE VOZ DEL CLIENTE EN CANAL DE ISABEL II, S.A. N° 51/2021**, cuyo contenido declara conocer y acepta plenamente, y de las obligaciones sobre protección del medio ambiente y las relativas a las condiciones sobre protección del empleo, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales vigentes en la Comunidad de Madrid, contenidas en la normativa en materia laboral, de seguridad social, de integración social de personas con discapacidad y de prevención de riesgos laborales, así como las obligaciones contenidas en el convenio colectivo que le sea de aplicación, sin que la oferta realizada pueda justificar una causa económica, organizativa, técnica o de producción para modificar las citadas obligaciones, comprometiéndose a acreditar el cumplimiento de la referida obligación ante el órgano de contratación, cuando sea requerido para ello, en cualquier momento durante la vigencia del contrato, se compromete a tomar a su cargo la ejecución del Contrato, en las siguientes condiciones:

Lote 1: Modelo transaccional			
Concepto (1)	Unidades (2)	Precio unitario (IVA excluido) (3)	Importe total (IVA excluido)
Migración y puesta en producción (requerimientos de nivel 1) - PTT1	1	0,00 €	0,00 €
Despliegue completo (requerimientos de nivel 2) - PTT4	1	0,00 €	0,00 €
Servicio mensual de la herramienta VoC (I) - PTT2	45	0,00 €	0,00 €
Servicio mensual de la herramienta VoC (II) - PTT6	192	0,00 €	0,00 €
Servicio mensual Text Analytics - PTT3	33	0,00 €	0,00 €
Horas de analítica avanzada - Parte del PTT5	240	0,00 €	0,00 €
Horas de consultor senior - Parte del PTT5	240	0,00 €	0,00 €
Horas de consultor junior - Parte del PTT5	240	0,00 €	0,00 €
IMPORTE TOTAL DE LA OFERTA PARA EL LOTE 1 (IVA excluido) (4)			0,00 €
IVA			0,00 €
IMPORTE TOTAL LOTE 1			0,00 €

Fecha y Firma de Licitador

(1) Los conceptos que aparecen en la tabla anterior están explicados y descritos en el apartado 3. ALCANCE del Pliego de Prescripciones Técnicas y, más concretamente, en su Anexo I – “Volumetría y escenarios previstos”.

(2) El volumen establecido de unidades en la tabla anterior corresponde a un escenario hipotético de valoración y por tanto no puede ser modificado por el licitador. En caso contrario, la oferta no será tomada en consideración en el presente procedimiento de licitación.

(3) La columna "Precio unitario (IVA excluido)" hace referencia al coste de la unidad para las condiciones del servicio establecidas en los pliegos. Deberá expresarse con un máximo de dos decimales.

Los licitadores deberán multiplicar dicho "Precio unitario (IVA excluido)" por el número de unidades indicados en la columna "Unidades" para calcular la columna "Importe total" (IVA excluido) para cada lote al que presente oferta. Este importe deberá expresarse con un máximo de dos decimales.

(4) Las ofertas económicas que superen el importe máximo de licitación para la duración inicial del contrato de TRES (3) AÑOS mencionado en el apartado 3.3, para el presente lote (1.040.380,48 € IVA excluido), no se tendrán en cuenta en el presente procedimiento de licitación.

El precio total de la oferta corresponderá al precio del licitador propuesto para el escenario hipotético de valoración (en cuanto a las actuaciones concretas objeto de contratación) para el periodo de duración inicial del contrato de TRES (3) AÑOS referido en la tabla anterior. Se pone a disposición de los licitadores el Anexo II en formato hoja de cálculo que será publicada en el Portal de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid (<http://www.madrid.org/contratospublicos>) y en el portal informático referido en el apartado 10.10 del Anexo I, únicamente a efectos de ayudar en la preparación y presentación de la oferta.

Tratándose de un escenario hipotético de valoración, Canal de Isabel II, S.A. no estará obligada a solicitar al adjudicatario el número de unidades del Servicio referidas en dicho escenario, cumpliendo con solicitar el número de ellas que precise en función de sus necesidades hasta alcanzar el importe del Alcance Mínimo del Contrato referido en el apartado 3.4 del Anexo I.

No obstante, los precios unitarios propuestos por el adjudicatario serán vinculantes para éste, siendo el precio del Contrato, el Alcance Máximo del mismo en los términos referidos en el apartado 3.4 del Anexo I.

ANEXO II.2
MODELO PROPOSICIÓN ECONÓMICA LOTE Nº2
MEDICIÓN RELACIONAL Y ESTUDIOS EN PROFUNDIDAD

CANAL DE ISABEL II, S.A.
Santa Engracia, 125

D., con D.N.I., en nombre y representación de, con domicilio social enenterado de las condiciones, requisitos y obligaciones establecidos en los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares y de Prescripciones Técnicas del procedimiento de licitación **CONTRATO DE SERVICIOS DEL NUEVO SISTEMA DE MEDICIÓN DE VOZ DEL CLIENTE EN CANAL DE ISABEL II, S.A. Nº 51/2021**, cuyo contenido declara conocer y acepta plenamente, y de las obligaciones sobre protección del medio ambiente y las relativas a las condiciones sobre protección del empleo, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales vigentes en la Comunidad de Madrid, contenidas en la normativa en materia laboral, de seguridad social, de integración social de personas con discapacidad y de prevención de riesgos laborales, así como las obligaciones contenidas en el convenio colectivo que le sea de aplicación, sin que la oferta realizada pueda justificar una causa económica, organizativa, técnica o de producción para modificar las citadas obligaciones, comprometiéndose a acreditar el cumplimiento de la referida obligación ante el órgano de contratación, cuando sea requerido para ello, en cualquier momento durante la vigencia del contrato, se compromete a tomar a su cargo la ejecución del Contrato, en las siguientes condiciones:

Lote 2: Modelo relacional y estudios en profundidad			
Concepto (1)	Unidades (2)	Precio unitario (IVA excluido) (3)	Importe total (IVA excluido)
200 encuestas satisfacción CATI Madrid mensuales - 12 olas al año - Parte del PTR1	36	0,00 €	0,00 €
900 encuestas satisfacción CAWI Madrid semestrales - 2 olas - Parte del PTR1	2	0,00 €	0,00 €
600 encuestas satisfacción CATI Cáceres semestrales - 2 olas al año - Parte del PTR1	6	0,00 €	0,00 €
800 encuestas satisfacción CATI Lanzarote semestrales - 2 olas al año - Parte del PTR1	6	0,00 €	0,00 €
Incremento anual de un 10% muestral a entrevistar en CATI Madrid - Parte del PTR4	1	0,00 €	0,00 €
Incremento anual de un 10% muestral a entrevistar en CATI Cáceres - Parte del PTR4	1	0,00 €	0,00 €
Incremento anual de un 10% muestral a entrevistar en CATI Lanzarote - Parte del PTR4	1	0,00 €	0,00 €
Incremento anual de un 10% muestral en CAWI Madrid - Parte del PTR4	1	0,00 €	0,00 €
1 hora consultoría adicional - Parte del PTR4	96	0,00 €	0,00 €
1 hora por trabajo de campo adicional, cuando se tengan tasas de respuesta inferiores a un 25% en encuestas CATI - Parte del PTR4	72	0,00 €	0,00 €
Compra de BBDD encuestas 400 CATI efectivas (ámbito nacional)- Parte del PTR4	1	0,00 €	0,00 €
Compra de BBDD encuestas 400 CATI efectivas (extranjero) - Parte del PTR4	1	0,00 €	0,00 €

Compra de datos encuestas 400 CAWI efectivas- panel (ámbito nacional) - Parte del PTR4	1	0,00 €	0,00 €
Compra de datos encuestas 400 CAWI efectivas - panel (extranjero) - Parte del PTR4	1	0,00 €	0,00 €
Diseño avanzado cuestionario online - Parte del PTR4	3	0,00 €	0,00 €
Definición y programación de 1 cuestionario adicional en CATI o CAWI - Parte del PTR4	3	0,00 €	0,00 €
Inclusión cuota adicional en el diseño muestral - Parte del PTR4	6	0,00 €	0,00 €
400 encuestas telefónicas (CATI) - Parte del PTR3	3	0,00 €	0,00 €
400 encuestas online (CAWI) - Parte del PTR3	3	0,00 €	0,00 €
6 entrevistas en profundidad por teléfono - Parte del PTR3	3	0,00 €	0,00 €
6 entrevistas en profundidad presenciales - Parte del PTR3	3	0,00 €	0,00 €
Taller de expertos (10-12 pers.) - Parte del PTR3	2	0,00 €	0,00 €
Taller de expertos (10-12 pers.) - online - Parte del PTR3	1	0,00 €	0,00 €
Taller Co-creación (10-12 pers.) - Parte del PTR3	2	0,00 €	0,00 €
Taller Co-creación (10-12 pers.) - online - Parte del PTR3	1	0,00 €	0,00 €
Complemento técnica de Design-thinking (6-8 pers.) en grupo de discusión tradicional - Parte del PTR3	2	0,00 €	0,00 €
Complemento técnica de Design-thinking (6-8 pers.) en grupo de discusión tradicional - online - Parte del PTR3	1	0,00 €	0,00 €
Grupo de discusión (focus group / 6-8 pers.) - Parte del PTR3	3	0,00 €	0,00 €
Grupo de discusión (focus group / 6-8 pers.) - online - Parte del PTR3	3	0,00 €	0,00 €
Taller trabajo con empleados (6-12 pers.) - Parte del PTR3	1	0,00 €	0,00 €
Taller trabajo con empleados (6-12 pers.) - online - Parte del PTR3	1	0,00 €	0,00 €
Técnica Neuromarketing (Ey e-tracking) (8 pers.) presencial, complemento focus group, taller o entrevistas - Parte del PTR3	1	0,00 €	0,00 €
Técnica Neuromarketing (Eye-tracking) (8 pers.) online, complemento focus group, taller o entrevistas - Parte del PTR3	1	0,00 €	0,00 €
Técnica Neuromarketing (EEG - electroencefalografía) (8 pers.) presencial, complemento focus group, taller o entrevistas	1	0,00 €	0,00 €
Técnica Neuromarketing (EEG - electroencefalografía) (8 pers.) online, complemento focus group, taller o entrevistas - Parte del PTR3	1	0,00 €	0,00 €
Técnica Neuromarketing (Respuesta Galvánica - GSR) (8 pers.) presencial, complemento focus group, taller o entrevistas	1	0,00 €	0,00 €
Técnica Neuromarketing (Respuesta Galvánica - GSR) (8 pers.) online, complemento focus group, taller o entrevistas - Parte del PTR3	1	0,00 €	0,00 €
Técnica de Neuromarketing múltiple y presencial, complemento focus group, taller o entrevistas: aplicación sistema multisource	3	0,00 €	0,00 €
190 entrevistas Aytos (entrev. personal) - Parte del PTR2	3	0,00 €	0,00 €
400 entrevistas Grandes Clientes (entrev. personal) - Parte del PTR2	3	0,00 €	0,00 €
Benchmarking (Cuest. a través de RRSS/CAWI) - ES, UK y USA - Parte del PTR2	3	0,00 €	0,00 €
Mystery Call anual (360 auditorías año / 12 procesos) - 1 ola año - Parte del PTR2	3	0,00 €	0,00 €
Mystery Shopping anual (24 auditorías año / 12 procesos) - 1 ola año - Parte del PTR2	3	0,00 €	0,00 €
Comunidad Virtual 1 semana, 36 pax + 3 actividades - Parte del PTR3	1	0,00 €	0,00 €
Comunidad Virtual 2 semanas, 24 pax + 5 actividades - Parte del PTR2	1	0,00 €	0,00 €
Comunidad Virtual 2 semanas, 36 pax + 5 actividades - Parte del PTR2	1	0,00 €	0,00 €
Comunidad Virtual 3 semanas, 12 pax +8 actividades - Parte del PTR2	1	0,00 €	0,00 €
Comunidad Virtual 3 semanas, 24 pax + 8 actividades - Parte del PTR2	1	0,00 €	0,00 €
Comunidad Virtual 3 semanas, 36 pax +8 actividades - Parte del PTR2	1	0,00 €	0,00 €

Video Explainer + Consultoría+Story Telling (avanzado; 3 minutos) - Parte del PTR4	2	0,00 €	0,00 €
Video Explainer Estudio Cualitativo (básico; 3 minutos) - Parte del PTR4	2	0,00 €	0,00 €
Podcast Audio (2-5 minutos) - Parte del PTR4	2	0,00 €	0,00 €
Entrega de Masters y editables vídeos - Parte del PTR4	4	0,00 €	0,00 €
Creación Infografía o díptico - Parte del PTR4	3	0,00 €	0,00 €
Adaptaciones de formato de una infografía o un díptico - Parte del PTR4	1	0,00 €	0,00 €
Entrega de artes finales y editables infografías/dípticos - Parte del PTR4	3	0,00 €	0,00 €
IMPORTE TOTAL DE LA OFERTA PARA EL LOTE 2 (IVA excluido) (4)			0,00 €
IVA			0,00 €
IMPORTE TOTAL LOTE 2			0,00 €

Fecha y Firma de Licitador

(1) Los conceptos que aparecen en la tabla anterior están explicados y descritos en el apartado 3. ALCANCE del Pliego de Prescripciones Técnicas y, más concretamente, en su Anexo I – “Volumetría y escenarios previstos”.

(2) El volumen establecido de unidades en la tabla anterior corresponde a un escenario hipotético de valoración y por tanto no puede ser modificado por el licitador. En caso contrario, la oferta no será tomada en consideración en el presente procedimiento de licitación

(3) La columna “Precio unitario (IVA excluido)” hace referencia al coste de la unidad para las condiciones del servicio establecidas en los pliegos. Deberá expresarse con un máximo de dos decimales.

Los licitadores deberán multiplicar dicho “Precio unitario (IVA excluido)” por el número de unidades indicados en la columna “Unidades” para calcular la columna “Importe total” (IVA excluido) para cada lote al que presente oferta. Este importe deberá expresarse con un máximo de dos decimales.

(3) Las ofertas económicas que superen el importe máximo de licitación para la duración inicial del contrato de TRES (3) AÑOS mencionado en el apartado 3.3, para el presente lote (867.165,00 € IVA excluido), no se tendrán en cuenta en el presente procedimiento de licitación.

El precio total de la oferta corresponderá al precio del licitador propuesto para el escenario hipotético de valoración (en cuanto a las actuaciones concretas objeto de contratación) para el periodo de duración inicial del contrato de TRES (3) AÑOS referido en la tabla anterior. Se pone a disposición de los licitadores el Anexo II en formato hoja de cálculo que será publicada en el Portal de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid (<http://www.madrid.org/contratospublicos>) y en el portal informático referido en el apartado 10.10 del Anexo I, únicamente a efectos de ayudar en la preparación y presentación de la oferta.

Tratándose de un escenario hipotético de valoración, Canal de Isabel II, S.A. no estará obligada a solicitar al adjudicatario el número de unidades del Servicio referidas en dicho escenario, cumpliendo con solicitar el número de ellas que precise en función de sus necesidades hasta alcanzar el importe del Alcance Mínimo del Contrato referido en el apartado 3.4 del Anexo I.

No obstante lo anterior, los precios unitarios propuestos por el adjudicatario serán vinculantes para éste, siendo el precio del Contrato, el Alcance Máximo del mismo en los términos referidos en el apartado 3.4 del Anexo I.

ANEXO II bis

MODELO PROPOSICIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS TÉCNICOS CUANTIFICABLES MEDIANTE LA MERA
APLICACIÓN DE FÓRMULAS

ANEXO II bis.1

MODELO PROPOSICIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS TÉCNICOS CUANTIFICABLES MEDIANTE LA MERA APLICACIÓN DE FÓRMULAS LOTE Nº1 MEDICIÓN TRANSACCIONAL

CANAL DE ISABEL II, S.A.
Santa Engracia, 125

D., con D.N.I., en nombre y representación de, con domicilio social enenterado de las condiciones, requisitos y obligaciones establecidos en los Pliegos del procedimiento de licitación referido al **CONTRATO DE SERVICIOS DEL NUEVO SISTEMA DE MEDICIÓN DE VOZ DEL CLIENTE EN CANAL DE ISABEL II, S.A. Nº 51/2021** cuyo contenido declara conocer y acepta plenamente, oferta los siguientes valores para los "Criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas" indicados en el apartado 8 A) 2 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares:

Lote 1: Modelo transaccional (Ver nota 1)			
Criterio de valoración	Mínimo requerido en los Pliegos	Valor ofertado por el licitador (Ver notas 2 a 5)	Unidades
A) 2.1.1 Experiencia del jefe de proyecto propuesto en proyectos análogos a los solicitados, adicionales a los exigidos en el apartado 5.3.1 a) del Anexo I	3 proyectos		Proyectos
A) 2.1.2 Experiencia de los consultores propuestos en proyectos análogos a los solicitados, adicionales a los exigidos en el apartado 5.3.1 a) del Anexo I	2 proyectos cada perfil	Consultor especialista en herramienta VoC - 1	Proyectos
		Consultor especialista en herramienta VoC - 2	
		Consultor especialista en Experiencia Cliente	Proyectos
		Consultor especialista en Business Intelligence (BI) y Visual Analytics	
		Consultor especialista en Analítica Web	
A) 2.2 Cobertura funcional de la herramienta (requerimientos de nivel 3)	0 requerimientos		% de requerimientos

A) 2.3 Requerimientos adicionales de Seguridad de la información	Contenido Anexo V del PPT – “Integraciones y aspectos de seguridad”	Nivel de certificación del servicio según el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) o informe con el nivel de adecuación del servicio a las exigencias de los distintos niveles (BAJO, MEDIO y ALTO)		Requerimientos adicionales ofertados
		Medidas de seguridad multi-tenant implementadas en el servicio		
		Nivel de protección y exposición de los entornos o sistemas no productivos (desarrollo, test, calidad, formación, etc.) y de la información que contienen y gestionan dentro del marco de seguridad corporativo definido por el fabricante (políticas y controles)		
		Aseguramiento de la calidad de los desarrollos (por ejemplo, certificaciones ISO/IEC 15504 SPICE, ISO/IEC 33000, modelo de madurez CMMI o equivalentes)		
		Procedimiento de gestión de cambios en los servicios por cada producto que constituya la solución (por ejemplo, certificación ISO/IEC 20000-1 o equivalente).		
		Esquema de BBDD propio. Acceso al esquema exclusivamente por usuarios de aplicación.		
		Procedimientos para la securización de los Web Services a nivel de mensaje (autenticación de los servicios y de los usuarios, garantía de la integridad y la confidencialidad y el no repudio, y definición de la política de seguridad en los Web Services).		
A) 2.4 Certificación en vigor de la ISO 27701 de Gestión de Información de Privacidad del licitador o medidas equivalentes de Gestión de Información de Privacidad del licitador	No Aplica			Certificación o medidas equivalentes de Gestión de Información de Privacidad

Fecha y Firma de Licitador

Nota 1: De conformidad con lo indicado en la cláusula 11 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, los licitadores sólo deberán incluir la documentación relativa a los criterios cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas en el Sobre 3. En caso de incluir dicha documentación en cualquiera de los restantes sobres de la oferta, la oferta del licitador no será tenida en cuenta en el presente procedimiento de licitación.

En caso de discrepancia entre los valores propuestos por el licitador en el Anexo II bis y la documentación que, en su caso, se haya solicitado para acreditar dichos valores, se tendrá en consideración en todo caso los valores que resulten de la documentación acreditativa presentada. En los casos en que se solicite un concreto y específico tipo de documentación para acreditar la realidad de los valores ofertados no se tendrá en cuenta otro tipo de documentación aportada por el licitador.

Los licitadores deberán informar o bien solicitar el consentimiento a las personas propietarias de los datos incluidos en la documentación que facilite, acerca del tratamiento de datos que realizará Canal de Isabel II, S.A. con los datos que aporte, al objeto de gestionar el procedimiento de licitación y para realizar la valoración de los criterios referidos en el apartado 8.1. A) 2.1, subapartados 1 a 2, del Anexo I al PCAP. Pueden acceder, rectificar, oponerse o suprimir sus datos en el domicilio social de Canal de Isabel II, S.A. o bien en la dirección de correo electrónico privacidad@canal.madrid. Esta información deberá ser facilitada de forma obligatoria por el licitador a los propietarios de los datos incluidos en la documentación referida con anterioridad.

Nota 2: Para cada uno de los perfiles referido en la tabla anterior, los licitadores indicarán el N° de proyectos de características análogas al objeto de este Contrato realizados por el perfil propuesto por el licitador, que excedan el número mínimo de proyectos exigido para el mismo en el apartado 5.3.1 a) del Anexo I.

A modo de ejemplo, si un licitador oferta un jefe de proyecto que haya realizado 5 proyectos con las características referidas en el apartado 5.3.1 a) del Anexo I, deberá indicar 2 proyectos, al tratarse de 2 proyectos más que el número mínimo de 3 proyectos requerido en el apartado 5.3.1 a) del Anexo I.

Los proyectos en los que hayan participado los consultores especialistas en la herramienta de Voz del Cliente deberán ser **distintos** entre sí.

Los miembros del equipo de trabajo ofertados a efectos de valoración en este apartado serán los mismos propuestos por el licitador para cumplir con los requisitos previstos en el apartado 5.3.1 a) del Anexo I para los perfiles correspondientes. Por tanto, dichos perfiles deberán cumplir con todos los requisitos previstos en el apartado 5.3.1 a) del Anexo I para los mismos.

Adicionalmente, los licitadores deberán aportar:

- La plantilla incluida en el Anexo XIII del presente pliego debidamente cumplimentada con los datos del jefe de proyecto propuesto para la realización de los trabajos objeto de este pliego. Debe acreditarse TANTO LA EXPERIENCIA MÍNIMA REQUERIDA en el apartado 5.3.1 a) del Anexo I COMO LA EXPERIENCIA QUE EXCEDA LA EXPERIENCIA MÍNIMA REQUERIDA, ya que ésta última será la

experiencia objeto de valoración. Igualmente deberá acreditarse la experiencia en gestión de proyectos requerida en dicho apartado y se deberán aportar la copia de las titulaciones y certificaciones mínimas requeridas para este perfil en el apartado 5.3.1 a) del Anexo I.

- La plantilla incluida en el Anexo XIII del presente pliego debidamente cumplimentada con los datos de los consultores especialistas propuestos para la realización de los trabajos objeto de este pliego. Debe acreditarse TANTO LA EXPERIENCIA MÍNIMA REQUERIDA en el apartado 5.3.1 a) del Anexo I COMO LA EXPERIENCIA QUE EXCEDA LA EXPERIENCIA MÍNIMA REQUERIDA, ya que ésta última será la experiencia objeto de valoración. Igualmente deberá aportarse la copia de las titulaciones y certificaciones mínimas requeridas para el perfil correspondiente en el apartado 5.3.1 a) del Anexo I.

A efectos de valoración únicamente se tendrá en cuenta el número de perfiles requerido en el apartado 5.3.1 a) del Anexo I. Si se ofertaran más perfiles que los mínimos requeridos, únicamente se tendrá en cuenta el perfil o perfiles con mayor experiencia objeto de valoración, siempre que cumplan los requisitos mínimos referidos en el apartado 5.3.1 a) del Anexo I, hasta alcanzar el número de perfiles requeridos. A modo de ejemplo, en el apartado 5.3.1 a) del Anexo I se exigen dos consultores especialistas en la herramienta de Voz del Cliente. Si el licitador oferta tres consultores especialistas en la herramienta de Voz del Cliente, únicamente se tendrán en cuenta los dos perfiles con más experiencia adicional a la exigida en el apartado 5.3.1 a) del Anexo I de los tres ofertados, siempre que cumplan los requisitos mínimos referidos en el apartado 5.3.1 a) del Anexo I.

Nota 3: Para el criterio referido a la Cobertura funcional de la herramienta (requerimientos de nivel 3) los licitadores indicarán el porcentaje de cobertura de requerimientos de Nivel 3 ofertados por el licitador sobre el total de requerimientos de Nivel 3 del Anexo 0.

Adicionalmente, los licitadores deberán aportar el Anexo 0. - “Requerimientos herramienta VoC.xlsx” del Pliego de Prescripciones Técnicas en formato hoja de cálculo cumplimentado con los requerimientos de Nivel 1 y 2, que son obligatorios, y los requerimientos de nivel 3 que oferte el licitador. Se pondrá a disposición de los licitadores el citado Anexo 0 en formato hoja de cálculo que será publicada en el Portal de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid (<http://www.madrid.org/contratospublicos>), únicamente a efectos de ayudar en la preparación y presentación de la oferta.

Nota 4: Para el subcriterio referido al Nivel de certificación del servicio según el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) los licitadores indicarán ALTO, MEDIO o BAJO, según corresponda en función del nivel para el que esté certificado el servicio, o para el nivel con el que se cuenta con un informe favorable emitido por una entidad de certificación en el ENS reconocida por el CCN (<https://ens.ccn.cni.es/es/certificacion/entidades-de-certificacion>). Para el resto de los subcriterios de valoración referidos a “Requerimientos adicionales de Seguridad de la información” los licitadores deberán indicar SI o NO, en función de si ofertan o no el subcriterio correspondiente.

Adicionalmente, los licitadores deberán aportar la siguiente documentación:

- Copia del certificado del servicio según el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) o el referido informe con el nivel de adecuación emitido por una entidad certificadora autorizada de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad del servicio.

- Para acreditar el criterio “Aseguramiento de la calidad de los desarrollos”, copia de las certificaciones de las que disponga para asegurar la calidad de los desarrollos a realizar para Canal de Isabel II, S.A. Por ejemplo, certificaciones ISO/IEC 15504 SPICE, ISO/IEC 33000, modelo de madurez CMMI o equivalentes. Las certificaciones deberán estar vigentes en el momento de finalización del plazo de presentación de ofertas y durante la ejecución del contrato.
- Para acreditar el criterio “Procedimiento de gestión de cambios en los servicios por cada producto que constituya la solución”, copia de la certificación ISO/IEC 20000-1 o equivalente. La certificación deberá estar vigente en el momento de finalización del plazo de presentación de ofertas y durante la ejecución del contrato.
- Para el resto de subcriterios de valoración, información detallada (documentación técnica oficial de la solución ofertada o referencia a la misma) que permita acreditar el cumplimiento del criterio de valoración.

Nota 5: Para el criterio Certificación en vigor de la ISO 27701 de Gestión de Información de Privacidad del licitador los licitadores indicarán SI o NO, en función de si tienen la certificación ISO 27701 de Gestión de Información de Privacidad, o medidas equivalentes de Gestión de Información de Privacidad, vigentes en el momento de finalización del plazo de presentación de ofertas.

Adicionalmente, los licitadores deberán aportar la certificación ISO 27701 de Gestión de Información de Privacidad vigente en el momento de finalización del plazo de presentación de ofertas o documento que acredite la adopción de medidas equivalentes de Gestión de Información de Privacidad vigentes en el momento de finalización del plazo de presentación de ofertas.

ANEXO II bis.2

MODELO PROPOSICIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS TÉCNICOS CUANTIFICABLES MEDIANTE LA MERA APLICACIÓN DE FÓRMULAS LOTE Nº2 MEDICIÓN RELACIONAL Y ESTUDIOS EN PROFUNDIDAD

CANAL DE ISABEL II, S.A.
Santa Engracia, 125

D., con D.N.I., en nombre y representación de, con domicilio social enenterado de las condiciones, requisitos y obligaciones establecidos en los Pliegos del procedimiento de licitación referido al **CONTRATO DE SERVICIOS DEL NUEVO SISTEMA DE MEDICIÓN DE VOZ DEL CLIENTE EN CANAL DE ISABEL II, S.A. Nº 51/2021** cuyo contenido declara conocer y acepta plenamente, oferta los siguientes valores para los "Criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas" indicados en el apartado 8 A) 2 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares:

Lote 2: Modelo relacional y estudios en profundidad (Ver nota 1)				
Criterio de valoración	Mínimo requerido en los Pliegos	Valor ofertado por el licitador (Ver notas 2 a 4)		Unidades
A) 2.1.1 Experiencia del jefe de proyecto propuesto en proyectos análogos a los solicitados, adicionales a los exigidos en el apartado 5.3.1 b) del Anexo I	3 proyectos			Proyectos
A) 2.1.2 Experiencia de los consultores propuestos en proyectos análogos a los solicitados, adicionales a los exigidos en el apartado 5.3.1 b) del Anexo I	2 proyectos cada perfil	Consultor especialista en Investigación Mercados - (Cuantitativo) 1		Proyectos
		Consultor especialista en Investigación Mercados - (Cuantitativo) 2		
		Consultor especialista en Investigación Mercados - (Cualitativo) 1		
		Consultor especialista en Investigación Mercados - (Cualitativo) 2		
A) 2.2 Requerimientos adicionales de Seguridad de la información	Contenido Anexo V del PPT – "Integraciones y aspectos de seguridad"	Nivel de certificación del servicio según el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) o informe con el nivel de adecuación del		Requerimientos adicionales ofertados

		servicio a las exigencias de los distintos niveles (BAJO, MEDIO y ALTO)		
A) 2.3 Certificación en vigor de la ISO 27701 de Gestión de Información de Privacidad del licitador o medidas equivalentes de Gestión de Información de Privacidad del licitador	No Aplica			Certificación o medidas equivalentes de Gestión de Información de Privacidad

Fecha y Firma de Licitador

Nota 1: De conformidad con lo indicado en la cláusula 11 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, los licitadores sólo deberán incluir la documentación relativa a los criterios cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas en el Sobre 3. En caso de incluir dicha documentación en cualquiera de los restantes sobres de la oferta, la oferta del licitador no será tenida en cuenta en el presente procedimiento de licitación.

En caso de discrepancia entre los valores propuestos por el licitador en el Anexo II bis y la documentación que, en su caso, se haya solicitado para acreditar dichos valores, se tendrá en consideración en todo caso los valores que resulten de la documentación acreditativa presentada. En los casos en que se solicite un concreto y específico tipo de documentación para acreditar la realidad de los valores ofertados no se tendrá en cuenta otro tipo de documentación aportada por el licitador.

Los licitadores deberán informar o bien solicitar el consentimiento a las personas propietarias de los datos incluidos en la documentación que facilite, acerca del tratamiento de datos que realizará Canal de Isabel II, S.A. con los datos que aporte, al objeto de gestionar el procedimiento de licitación y para realizar la valoración de los criterios referidos en el apartado 8.1 A) 2.1, subapartados 1 a 2, del Anexo I al PCAP. Pueden acceder, rectificar, oponerse o suprimir sus datos en el domicilio social de Canal de Isabel II, S.A. o bien en la dirección de correo electrónico privacidad@canal.madrid. Esta información deberá ser facilitada de forma obligatoria por el licitador a los propietarios de los datos incluidos en la documentación referida con anterioridad.

Nota 2: Para cada uno de los perfiles referido en la tabla anterior, los licitadores indicarán el N° de proyectos de características análogas al objeto de este Contrato realizados por el perfil propuesto por el licitador, que excedan el número mínimo de proyectos exigido para el mismo en el apartado 5.3.1 b) del Anexo I.

A modo de ejemplo, si un licitador oferta un jefe de proyecto que haya realizado 5 proyectos con las características referidas en el apartado 5.3.1 b) del Anexo I, deberá indicar 2 proyectos, al tratarse de 2 proyectos más que el número mínimo de 3 proyectos requerido en el apartado 5.3.1 b) del Anexo I.

Los proyectos en los que hayan participado los consultores especialistas en investigación de mercado (cualitativo) deberán ser distintos entre sí. En el mismo sentido, los proyectos en los que hayan participado los consultores especialistas en investigación de mercado (cuantitativo) deberán ser distintos entre sí.

Los miembros del equipo de trabajo ofertados a efectos de valoración en este apartado serán los mismos propuestos por el licitador para cumplir con los requisitos previstos en el apartado 5.3.1 b) del Anexo I para los perfiles correspondientes. Por tanto, dichos perfiles deberán cumplir con todos los requisitos previstos en el apartado 5.3.1 b) del Anexo I para los mismos.

Adicionalmente, los licitadores deberán aportar:

- La plantilla incluida en el Anexo XIII del presente pliego debidamente cumplimentada con los datos del jefe de proyecto propuesto para la realización de los trabajos objeto de este pliego. Debe acreditarse TANTO LA EXPERIENCIA MÍNIMA REQUERIDA en el apartado 5.3.1 b) del Anexo I COMO LA EXPERIENCIA QUE EXCEDA LA EXPERIENCIA MÍNIMA REQUERIDA, ya que ésta última será la experiencia objeto de valoración. Igualmente deberá acreditarse la experiencia en gestión de proyectos requerida en dicho apartado y se deberán aportar la copia de las titulaciones y certificaciones mínimas requeridas para este perfil en el apartado 5.3.1 b) del Anexo I.

- La plantilla incluida en el Anexo XIII del presente pliego debidamente cumplimentada con los datos de los consultores especialistas propuestos para la realización de los trabajos objeto de este pliego. Debe acreditarse TANTO LA EXPERIENCIA MÍNIMA REQUERIDA en el apartado 5.3.1 b) del Anexo I COMO LA EXPERIENCIA QUE EXCEDA LA EXPERIENCIA MÍNIMA REQUERIDA, ya que ésta última será la experiencia objeto de valoración. Igualmente deberá aportarse la copia de las titulaciones y certificaciones mínimas requeridas para el perfil correspondiente en el apartado 5.3.1b) del Anexo I.

A efectos de valoración únicamente se tendrá en cuenta el número de perfiles requerido en el apartado 5.3.1 b) del Anexo I. Si se ofertaran más perfiles que los mínimos requeridos, únicamente se tendrá en cuenta el perfil o perfiles con mayor experiencia objeto de valoración, siempre que cumplan los requisitos mínimos referidos en el apartado 5.3.1 b) del Anexo I, hasta alcanzar el número de perfiles requeridos. A modo de ejemplo, en el apartado 5.3.1 b) del Anexo I se exigen dos consultores especialistas en investigación de mercado (cualitativo). Si el licitador oferta tres consultores especialistas en investigación de mercado (cualitativo), únicamente se tendrán en cuenta los dos perfiles con más experiencia adicional a la exigida en el apartado 5.3.1 a) del Anexo I de los tres ofertados, siempre que cumplan los requisitos mínimos referidos en el apartado 5.3.1 b) del Anexo I.

Nota 3: Los licitadores indicarán ALTO, MEDIO o BAJO, según corresponda en función del nivel para el que esté certificado el servicio, o para el nivel con el que se cuenta con un informe favorable emitido por una entidad de certificación en el ENS reconocida por el CCN (<https://ens.ccn.cni.es/es/certificacion/entidades-de-certificacion>). Adicionalmente, deberá aportarse copia del certificado o el referido informe con el nivel de adecuación emitido por una entidad certificadora autorizada de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad.

Nota 4: Para el criterio Certificación en vigor de la ISO 27701 de Gestión de Información de Privacidad del licitador los licitadores indicarán SI o NO, en función de si tienen la certificación ISO 27701 de Gestión de Información de Privacidad, o medidas equivalentes de Gestión de Información de Privacidad, vigentes en el momento de finalización del plazo de presentación de ofertas.

Adicionalmente, los licitadores deberán aportar la certificación ISO 27701 de Gestión de Información de Privacidad vigente en el momento de finalización del plazo de presentación de ofertas o documento que

acredite la adopción de medidas equivalentes de Gestión de Información de Privacidad vigentes en el momento de finalización del plazo de presentación de ofertas.

ANEXO III

FORMULARIO NORMALIZADO DEL DOCUMENTO EUROPEO ÚNICO DE CONTRATACIÓN (DEUC) Y ORIENTACIONES PARA SU CUMPLIMENTACIÓN.

FORMULARIO

El servicio en línea gratuito DEUC electrónico, que facilita el Ministerio de Hacienda, permite cumplimentar este documento por vía electrónica en la siguiente dirección de Internet:
<https://visor.registrodelicitadores.gob.es/espd-web/filter?lang=es>

ORIENTACIONES PARA LA CUMPLIMENTACIÓN DEL FORMULARIO NORMALIZADO DEL DEUC

Cada empresa deberá cumplimentar un formulario normalizado del DEUC. Si la empresa concurre a la licitación en unión temporal con otra u otras, cada empresa integrante de la futura UTE deberá presentar un formulario normalizado del DEUC. En los casos en que el licitador recurra a la solvencia y medios de otras empresas de conformidad con el artículo 56 del RD-LCSE, cada una de ellas también deberá presentar una declaración responsable en la que figure la información pertinente con arreglo al formulario normalizado del DEUC.

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

Esta parte del documento se completa por el órgano de contratación. El resto del formulario se rellenará por el licitador.

Creado el modelo del DEUC para esta licitación, el órgano de contratación obtiene un archivo en formato XML, mediante la opción exportar, que debe almacenar localmente en su equipo para publicarlo, junto con los demás documentos de la convocatoria (como documentación complementaria) en el *Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid -Perfil de contratante-*.

La empresa licitadora deberá almacenar en su ordenador el modelo en XML creado y publicado previamente por el órgano de contratación, y acceder después al servicio DEUC electrónico, donde deberá importarlo, cumplimentar los datos necesarios, imprimirlo, firmarlo y presentar el DEUC con los demás documentos de la licitación.

Parte II: Información sobre el operador económico

Esta parte recoge información sobre la empresa licitadora.

En la identificación del operador económico, como número de IVA se deberá recoger el NIF si se trata de ciudadanos o empresas españoles; el NIE si se trata de ciudadanos extranjeros residentes en España, y el VIES o DUNS si se trata de empresas extranjeras.

A la pregunta sobre si figura inscrito en una lista oficial de operadores económicos autorizados o tiene un certificado equivalente, la empresa debe contestar:

Sí: si se encuentra clasificada.

No: si no se encuentra clasificada.

No procede: si la clasificación no es exigida para el contrato que se licita.

Para indicar el nombre de la lista o certificado procede contestar si la empresa está clasificada como contratista de obras o de servicios. Como número de inscripción o certificación basta con consignar el propio NIF, NIE, VIES o DUNS de la empresa.

Para indicar si el certificado de inscripción o la certificación están disponibles en formato electrónico, la página web del Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público es <https://registrodelicitadores.gob.es>; la autoridad u organismo expedidor es la Junta Consultiva de Contratación Administrativa del Estado, y la “referencia exacta de la documentación” debe entenderse referida al NIF, NIE, VIES o DUNS de la empresa, según el caso.

Como clasificación obtenida en la lista oficial, la empresa debe indicar el grupo, subgrupo y categoría.

Las empresas que figuren inscritas en una «lista oficial de operadores económicos autorizados» solo deberán facilitar en cada parte del formulario aquellos datos e informaciones que, en su caso concreto, no estén inscritos en estas «listas oficiales». Así, las empresas no estarán obligadas a facilitar aquellos datos que ya figuren inscritos de manera actualizada en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público (ROLECE), siempre que se indique en el formulario normalizado del DEUC.

Cuando el licitador se encuentre inscrito, debe asegurarse de qué datos figuran efectivamente inscritos y actualizados en el ROLECE y cuáles no están inscritos o, estándolo, no están actualizados. Cuando alguno de los datos o informaciones requeridos no consten en el Registro o no figuren actualizados, la empresa deberá aportarlos mediante la cumplimentación del citado formulario.

Parte III: Motivos de exclusión

Dado que el formulario normalizado del DEUC no recoge referencia alguna a nuestra legislación, para facilitar la adecuada cumplimentación de esta parte del formulario, a continuación se indica una tabla de equivalencias entre cada una de las preguntas que deben responder las empresas, los artículos de la Directiva de contratación pública y, por último, los artículos de la LCSP que han dado transposición al artículo 57 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 Texto pertinente a efectos del EEE (en adelante “Directiva de contratación pública”).

Dado que no todas las prohibiciones para contratar están inscritas en el ROLECE, las empresas deberán responder a todas las preguntas que se formulan en la parte III del formulario normalizado del DEUC.

Tabla de equivalencias relativa a la parte III del formulario normalizado del DEUC

Parte III, N.º de sección	Directiva de contratación pública	LCSP
Sección A	Artículo 57.1.	Artículo 71.1.a) (excepto los delitos contra la Hacienda Pública y la Seguridad Social relativos al pago de tributos y cotizaciones a la Seguridad Social).
Sección B	Artículo 57.2.	Artículo 71.1: Letra a) (cuando se trate de delitos contra la Hacienda Pública o contra la Seguridad Social, relativos al pago de tributos y cotizaciones a la Seguridad Social). Letra d), primer párrafo, primer inciso. Letra f) (cuando se trate de sanciones administrativas firmes impuestas con arreglo a la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria).
Sección C:		
Primera pregunta	Artículo 57.4.a).	Artículo 71.1.b) (cuando no sea infracción muy grave en materia profesional o en materia de falseamiento de la competencia); Artículo 71.1.d) primer párrafo, segundo inciso (en lo relativo al incumplimiento del requisito del 2 por 100 de empleados con discapacidad.).

Segunda pregunta	Artículo 57.4.b).	Artículo 71.1.c).
Tercera pregunta	Artículo 57.4.c).	Artículo 71.1.b) (infracción muy grave en materia profesional).
Cuarta pregunta	Artículo 57.4.d).	Artículo 71.1.b) (infracción muy grave en materia de falseamiento de la competencia).
Quinta pregunta	Artículo 57.4, letra e).	Artículo 71.1.g) y h).
Sexta pregunta	Artículo 57.4, letra f).	Artículo 70
Séptima pregunta	Artículo 57.4.g).	Artículo 71.2, letras c) y d).
Octava pregunta:		
Letras a), b) y c)	Artículo 57.4.h).	Artículo 71.1, letra e) y 71.2, letras a) y b).
Letra d)	Artículo 57.4.i).	Artículo 71.1.e).
Sección D	–	Artículo 71.1.f) (cuando se trate de sanción administrativa firme con arreglo a lo previsto en la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones).

Parte IV: Criterios de selección.

El órgano de contratación podrá limitar la información requerida sobre los criterios de selección a la pregunta de si los licitadores cumplen o no todos los criterios de selección necesarios. En este caso únicamente será necesario que la empresa interesada cumplimente la sección "A: INDICACIÓN GLOBAL RELATIVA A TODOS LOS CRITERIOS DE SELECCIÓN", omitiendo cualquier otra sección de esta parte. Aunque, posteriormente, podrá solicitarles información o documentación adicional.

En caso contrario, el órgano de contratación debe determinar los criterios de selección exigibles, y la empresa facilitar la información sobre el cumplimiento de cada uno de los criterios de selección que se hayan indicado, cumplimentando las secciones A a D de esta parte que procedan.

Parte V: Reducción del número de candidatos cualificados

En el procedimiento abierto el licitador no tiene que cumplimentar esta parte.

Parte VI. Declaraciones finales.

Esta parte debe ser cumplimentada y firmada por la empresa interesada en todo caso.

Para más información sobre la cumplimentación del formulario se puede consultar la Resolución de 6 de abril de 2016, de la Dirección General del Patrimonio del Estado, por la que se publica la Recomendación de la Junta Consultiva de Contratación Administrativa sobre la utilización del Documento Europeo Único de Contratación previsto en la nueva Directiva de contratación pública (B.O.E. de 8 de abril de 2016).

ANEXO IV

MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE RELATIVA AL CONOCIMIENTO Y ACEPTACIÓN DEL CÓDIGO DE CONDUCTA, LA POLÍTICA DE CUMPLIMIENTO Y LA POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE DELITOS DE CANAL DE ISABEL II, S.A.

D./Dña con DNI/NIE en nombre propio o en representación de la empresa con CIF nº en calidad de

DECLARA:

Que la citada sociedad conoce y acepta el Código de Conducta, la Política de Cumplimiento y la Política de Prevención de Delitos de Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, aprobados por el Consejo de administración de la citada empresa pública, y que se encuentran publicados en su página web (www.canaldeisabelsegunda.es)

La aceptación del Código de Conducta, la Política de Cumplimiento y la Política de Prevención de Delitos conlleva asumir como propios los compromisos de conducta adoptados por Canal de Isabel II, Sociedad Anónima.

Igualmente, informará sobre cualquier conducta que pudiera considerarse irregular o susceptible de infringir el Código de Conducta de Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, a través de la siguiente dirección de correo electrónico: linea.etica@canal.madrid

Asimismo, se compromete a adoptar las medidas necesarias para que los medios personales que intervengan en la ejecución del **CONTRATO DE SERVICIOS DEL NUEVO SISTEMA DE MEDICIÓN DE VOZ DEL CLIENTE EN CANAL DE ISABEL II, S.A. Nº 51/2021** conozcan y acepten el Código de Conducta, la Política de Cumplimiento y la Política de Prevención de Delitos de Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, indicados con anterioridad.

Canal de Isabel II, Sociedad Anónima podrá resolver el contrato por haber incumplido el adjudicatario los principios y valores fijados, tanto en el Código de Conducta de Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, como de sus Políticas de Cumplimiento y de Prevención de Delitos.

Se entenderán a todos los efectos incumplimientos de los valores de ética e integridad, cuando las conductas de las personas destinadas a la ejecución del contrato puedan dar lugar a la comisión de delitos que imputen responsabilidad penal a la persona jurídica o un daño reputacional a la imagen del Canal de Isabel II, Sociedad Anónima.

En a de de

Fdo.:

ANEXO V

MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE RELATIVA AL COMPROMISO DE TENER CONTRATADOS TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD

D./Dña....., en nombre propio o en representación de la empresa con C.I.F. nº,
en calidad de

DECLARA:

Que, de resultar adjudicatario del **CONTRATO DE SERVICIOS DEL NUEVO SISTEMA DE MEDICIÓN DE VOZ DEL CLIENTE EN CANAL DE ISABEL II, S.A. Nº 51/2021**, y durante la vigencia del mismo, asume la obligación de tener empleados trabajadores con discapacidad en un 2 por 100, al menos, de la plantilla de la empresa, si ésta alcanza un número de 50 ó más trabajadores, de acuerdo con el artículo 42 del Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y su inclusión social, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, o la de adoptar las medidas alternativas establecidas en el Real Decreto 364/2005, de 8 de abril.

Asimismo, se compromete a acreditar el cumplimiento de la referida obligación ante el órgano de contratación cuando sea requerido para ello, en cualquier momento durante la vigencia del Contrato o, en todo caso, antes de la devolución de la garantía definitiva.

Igualmente, si se trata de una empresa de más de 100 trabajadores, asume la obligación de contar con un plan de igualdad conforme a lo dispuesto en el artículo 45 de la Ley orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad de mujeres y hombres, y se compromete a acreditar el cumplimiento de la referida obligación ante el órgano de contratación cuando sea requerido para ello.

En, a de de 2022.

Firmado:

Nota: Indíquese la representación que ostenta el declarante en la empresa.

ANEXO VI

MODELO DE DECLARACIÓN DE EMPRESAS VINCULADAS EN EL MISMO GRUPO.

D _____, con D.N.I. nº _____, en representación de la empresa _____, con domicilio en _____

DECLARA BAJO SU RESPONSABILIDAD:

Que, para el **CONTRATO DE SERVICIOS DEL NUEVO SISTEMA DE MEDICIÓN DE VOZ DEL CLIENTE EN CANAL DE ISABEL II, S.A. Nº 51/2021**, y a efectos de la aplicación de los parámetros objetivos en función de los cuales se apreciará si las ofertas no pueden ser cumplidas por ser anormalmente bajas, la empresa que representa ¹:

Opción A)

Pertenece al GRUPO [] al encontrarse en alguno de los supuestos definidos en el artículo 42.1 del Código de Comercio.

En este sentido, se relacionan a continuación las empresas vinculadas en el citado Grupo []:

Opción B)

No pertenece a ningún grupo empresarial al no encontrarse en ninguno de los supuestos definidos en el artículo 42.1 del Código de Comercio.

(Fecha y firma)

¹ Las opciones A) y B) son incompatibles entre sí, señale solamente la que corresponda.

ANEXO VII

MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE DE VIGENCIA DE LOS DATOS ANOTADOS EN EL REGISTRO OFICIAL DE LICITADORES Y EMPRESAS CLASIFICADAS DEL SECTOR PÚBLICO

D./D.ª en calidad de ² con DNI / NIE n.º:, en nombre propio o en representación de la empresa, con C.I.F.:, inscrita en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público, con el n.º, al objeto de participar en la contratación denominada convocada por ³, de acuerdo con lo establecido en el artículo 72 del Reglamento General de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid, bajo su personal responsabilidad,

DECLARA^{1,4}:

- ☐ A) Que los datos de esta empresa que constan en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público no han sido alterados en ninguna de sus circunstancias y que se corresponden con el certificado del Registro.
- ☐ B) Que de los datos de esta empresa anotados en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público han sufrido variación los que a continuación se indican, según se acredita mediante los documentos que se adjuntan, manteniéndose los demás datos sin ninguna alteración respecto del contenido del Certificado del Registro.

Datos que han sufrido variación:

Documentación justificativa que se adjunta:

En, a de de 2022

Fdo:

1 Esta declaración es de presentación obligatoria en cada licitación, de conformidad con la cláusula 13.

2 Indíquese la representación que ostenta el declarante en la empresa.

3 Indíquese órgano, unidad o ente que tramita el expediente de contratación.

4 Las opciones A) y B) son incompatibles entre sí, señale solamente la que corresponda.

ANEXO VIII
MODELO DE AVAL

La entidad.....(*razón social de la entidad de crédito o sociedad de garantía recíproca*), CIF....., con domicilio (a efectos de notificaciones y requerimientos) en, en la calle/plaza/avenida....., CP....., y en su nombre (*nombre y apellidos de los apoderados*).....con poderes suficientes para obligarle en este acto,

AVALA

A (*nombre y apellidos o razón social del avalado*)....., NIF/CIF....., para responder de las obligaciones derivadas del Contrato (*detallar el número y título del Contrato*) en los términos previstos en la cláusula 15 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, ante Canal de Isabel II, S.A., con CIF A86488087, por importe de (*en letra y en cifra*).....euros.¹

La entidad avalista declara bajo su responsabilidad que cumple los requisitos previstos en el art. 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 Canal de Isabel II, S.A., en un plazo máximo de quince días naturales.

El presente aval estará en vigor y tendrá validez en tanto Canal de Isabel II, S.A. no autorice su cancelación.

El presente aval ha sido inscrito en esta misma fecha en el Registro Especial de Avals con número.....

.....(*Lugar y fecha*)
.....(*Razón social de la entidad*)
.....(*Firma de los apoderados*)

¹ En caso de UTE, este párrafo debe ser sustituido por el siguiente:

A (*nombre y apellidos o razón social del avalado*)....., NIF/CIF....., participe en la UTE “[...]” pendiente de constituir, para responder solidariamente de las obligaciones contraídas por la UTE en ejecución del Contrato (*detallar el número y título del Contrato*) en los términos previstos en la cláusula 15 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y, por tanto, garantizando la ejecución del mismo por parte de la UTE de la que forma parte, ante Canal de Isabel II, S.A., con CIF A86488087, por importe de (*en letra y en cifra*).....euros.

ANEXO VIII BIS
MODELO DE AVAL (GARANTÍA PROVISIONAL)

La entidad.....(*razón social de la entidad de crédito o sociedad de garantía recíproca*),
CIF....., con domicilio (a efectos de notificaciones y requerimientos) en, en la
calle/plaza/avenida....., CP....., y en su nombre (*nombre y apellidos de los*
apoderados).....con poderes suficientes para obligarle
en este acto,

AVALA

A (*nombre y apellidos o razón social del avalado*)....., NIF/CIF.....,
para responder de las obligaciones derivadas de la presentación de ofertas al procedimiento de licitación
para la adjudicación del Contrato (*detallar el número y título del Contrato*) en los términos previstos en la
cláusula 8 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, ante Canal de Isabel II, S.A., con CIF
A86488087, por importe de (*en letra y en cifra*).....euros.¹

La entidad avalista declara bajo su responsabilidad que cumple los requisitos previstos en el art. 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 Canal de Isabel II, S.A., en un plazo máximo
de quince días naturales.

El presente aval estará en vigor y tendrá validez en tanto Canal de Isabel II, S.A. no autorice su cancelación.

El presente aval ha sido inscrito en esta misma fecha en el Registro Especial de Avals con
número.....

.....(*Lugar y fecha*)
.....(*Razón social de la entidad*)
.....(*Firma de los apoderados*)

¹ En caso de UTE, este párrafo debe ser sustituido por el siguiente:

A (*nombre y apellidos o razón social del avalado*)....., NIF/CIF.....,
partícipe del compromiso de constitución de la UTE "[...]", para responder de las obligaciones derivadas de la
presentación de oferta de la misma al procedimiento de licitación para la adjudicación del Contrato (*detallar el*
número y título del Contrato) en los términos previstos en la cláusula 8 del Pliego de Cláusulas Administrativas
Particulares y, por tanto garantizando la presentación de la oferta de la que forma parte, ante Canal
de Isabel II, S.A., con CIF A86488087, por importe de (*en letra y en cifra*).....euros.

ANEXO IX
MODELO DE CERTIFICADO DE SEGURO DE CAUCIÓN

Certificado número.....

La entidad aseguradora (1).....en adelante asegurador, con domicilio (a efectos de notificaciones y requerimientos) en, calle....., y CIF.....debidamente representado por D. (2)....., con poderes suficientes para obligarle en este acto, según resulta de la verificación de la representación de la parte inferior de este documento

ASEGURA

A (3), NIF/CIF....., en concepto de tomador de seguro, ante (4)....., en adelante asegurado, hasta el importe de (5)....., (en cifra y letra).....Euros, en los términos y condiciones establecidos en la LCSP, normativa de desarrollo y Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares por la que se rige el Contrato (6)....., en concepto de garantía (7)....., para responder de las obligaciones, penalizaciones y demás gastos que se puedan derivar conforme a las normas y demás condiciones administrativas precitadas frente al asegurado ¹.

El asegurador declara, bajo su responsabilidad, que cumple los requisitos exigidos en el art. 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 asegurador a resolver el Contrato, ni éste quedará extinguido, ni la cobertura del asegurador suspendida ni éste liberado de su obligación, caso de que el asegurador deba hacer efectiva la garantía.

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

El asegurador asume el compromiso de indemnizar al asegurado al primer requerimiento de Canal de Isabel II, S.A., en los términos establecidos en la LCSP y normas de desarrollo.

El presente seguro de caución estará en vigor hasta que (8)....., o quien en su nombre sea habilitado legalmente para ello, autorice su cancelación o devolución, de acuerdo con lo establecido en la LCSP y legislación complementaria.

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

Firma:
Asegurador

¹ En caso de UTE, este párrafo debe ser sustituido por el siguiente:

A (3), NIF/CIF....., participe en la UTE "[...]" pendiente de constituir, en concepto de tomador de seguro, ante (4)....., en adelante asegurado, hasta el importe de (5)....., (en cifra y letra).....Euros, en los términos y condiciones establecidos en la LCSP, normativa de desarrollo y Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares por la que se rige el Contrato (6)....., en concepto de garantía (7)....., para responder de las obligaciones, penalizaciones y demás gastos que se puedan derivar conforme a las normas y demás condiciones administrativas precitadas por la UTE de la que forma parte frente al asegurado.

Instrucciones para la cumplimentación del modelo:

- (1) Se expresará la razón social completa de la entidad aseguradora.
- (2) Nombre y apellidos del apoderado/s
- (3) Nombre y apellidos/razón social del tomador del seguro.
- (4) Indicar "Canal de Isabel II, S.A. con CIF A86488087"
- (5) Importe por el que se constituye el seguro.
- (6) Identificar individualmente de manera suficiente (naturaleza, clase,.....) el Contrato en virtud del cual se presta la caución, con indicación de las posibles prórrogas previstas en el Contrato.
- (7) Expresar la modalidad de seguro de que se trata: provisional, definitiva, etc. Caución.
- (8) Autoridad a cuya disposición se constituye la garantía.

ANEXO IX BIS

MODELO DE CERTIFICADO DE SEGURO DE CAUCIÓN COMO GARANTÍA PROVISIONAL

Certificado número.....

La entidad aseguradora (1).....en adelante asegurador, con domicilio (a efectos de notificaciones y requerimientos) en, calle....., y CIF.....debidamente representado por D. (2)....., con poderes suficientes para obligarle en este acto, según resulta de la verificación de la representación de la parte inferior de este documento

ASEGURA

A (3), NIF/CIF....., en concepto de tomador de seguro, ante (4)....., en adelante asegurado, hasta el importe de (5)....., (en cifra y letra).....Euros, en los términos y condiciones establecidos en la LCSP, normativa de desarrollo y Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares por la que se rige el Contrato (6)....., en concepto de garantía provisional para responder del mantenimiento de la proposición presentada por el tomador del seguro hasta la perfección del contrato y de lo dispuesto en el artículo 150.2 de la LCSP¹.

El asegurador declara, bajo su responsabilidad, que cumple los requisitos exigidos en el art. 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 asegurador a resolver el Contrato, ni éste quedará extinguido, ni la cobertura del asegurador suspendida ni éste liberado de su obligación, caso de que el asegurador deba hacer efectiva la garantía.

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

El asegurador asume el compromiso de indemnizar al asegurado al primer requerimiento de Canal de Isabel II, S.A., en los términos establecidos en la LCSP y normas de desarrollo.

¹ En caso de UTE, este párrafo debe ser sustituido por el siguiente:

A (3), NIF/CIF....., participe en la UTE "[...]" pendiente de constituir, en concepto de tomador de seguro, ante (4)....., en adelante asegurado, hasta el importe de (5)....., (en cifra y letra).....Euros, en los términos y condiciones establecidos en la LCSP, normativa de desarrollo y Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares por la que se rige el Contrato (6)....., en concepto de garantía provisional para responder del mantenimiento de la proposición presentada por el tomador del seguro hasta la perfección del contrato y de lo dispuesto en el artículo 150.2 de la LCSP.

El presente seguro de caución estará en vigor hasta que (7)....., o quien en su nombre sea habilitado legalmente para ello, autorice su cancelación o devolución, de acuerdo con lo establecido en la LCSP y legislación complementaria.

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

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/s
- (3) Nombre y apellidos/razón social del tomador del seguro.
- (4) Indicar "Canal de Isabel II, S.A. con CIF A86488087"
- (5) Importe por el que se constituye el seguro.
- (6) Identificar individualmente de manera suficiente (naturaleza, clase,.....) el Contrato en virtud del cual se presta la caución, con indicación de las posibles prórrogas previstas en el Contrato.
- (7) Autoridad a cuya disposición se constituye la garantía.

ANEXO X

MODELO DE INDICACIÓN DE SUBCONTRATACIÓN DE PRESTACIONES DEL OBJETO DEL CONTRATO¹

D./Dña , con DNI/NIE [en nombre propio] o [en representación de la empresa] , con CIF nº , en calidad de

DECLARA:

I.- Que la citada sociedad tiene la intención de subcontratar en las siguientes condiciones:

- Tarea del Contrato a subcontratar:
- Nombre del subcontratista (1) / Perfil empresarial del subcontratista definido por referencia a las condiciones de solvencia correspondientes a la tarea objeto de subcontratación de entre las indicadas en el apartado 5 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (2) (ver Nota 1).
- Importe del subcontrato

II.- Que la citada sociedad SI/NO [Táchese lo que no proceda] integra su solvencia con la del subcontratista a efectos de acreditar los requisitos correspondientes a la tarea objeto de subcontratación de entre las indicadas en el apartado 5 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (ver Nota 2).

III.- Que la empresa con la que se pretende subcontratar no está incurso en ninguna de las causas de prohibición de contratar recogidas en el artículo 71 de la LCSP.

IV.- Que la empresa con la que se pretende subcontratar conoce las condiciones de los pliegos del procedimiento 51/2021 de Canal de Isabel II, S.A. y ejecutará su prestación de modo que el contratista pueda cumplir el Contrato de conformidad con los Pliegos y su oferta.

V.- Que la sociedad a la que represento se compromete al cumplimiento de las obligaciones que establece la normativa aplicable en materia de subcontratación, de conformidad con el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (ver Nota 3).

VI.- Que esta comunicación se realiza de conformidad con lo dispuesto en la cláusula relativa a la subcontratación establecida en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

En , a de de

Fdo.:

Nota 1: Las opciones 1 y 2 son incompatibles entre sí. Táchese la que no proceda.

Nota 2: En caso de que el licitador vaya a aportar clasificación empresarial para acreditar su solvencia, deberá indicar que no integra su solvencia con la subcontratación.

En caso de que el licitador integre su solvencia con dicha subcontratación, deberá acompañar el DEUC del subcontratista en los términos indicados en la cláusula 11 del presente pliego con la información correspondiente a los requisitos de solvencia indicados en el apartado 5 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que se vayan a integrar con el subcontratista.

¹ El presente modelo deberá ser utilizado únicamente en aquellos casos en que el licitador proponga en su oferta una subcontratación.

Nota 3: En caso de que la subcontratación que pretenda realizar el licitador sea una obra, los dos apartados V a VI del modelo anterior deberán ser sustituidos por:

“V.- Que la sociedad a la que represento se compromete al cumplimiento de las obligaciones que establece la normativa aplicable en materia de subcontratación, de conformidad con la Ley 32/2006, de 18 de octubre, reguladora de la subcontratación en el sector de la construcción, el Real Decreto 1109/2007, de 24 de agosto, por el que se desarrolla la Ley reguladora de la subcontratación en el sector de la construcción, y la normativa concordante.

En este sentido, y a título meramente enunciativo, la sociedad a la que represento se compromete a:

- *Recabar la aprobación previa de la dirección facultativa para exceder el nivel de subcontratación permitido legamente, comunicando la causa de ello, que deberá indicarse en el Libro de Subcontratación.*
- *Poner en conocimiento del coordinador de seguridad y salud y de los representantes de los trabajadores de las diferentes empresas incluidas en el ámbito de ejecución del contrato que figuren relacionados en el Libro de Subcontratación la subcontratación excepcional prevista en el apartado 3 del artículo 5 de la Ley 32/2006.*
- *Vigilar el cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 32/2006 por las empresas subcontratistas y trabajadores autónomos con que contraten; en particular, en lo que se refiere a las obligaciones de acreditación y registro reguladas en el artículo 4.2 y al régimen de la subcontratación que se regula en el artículo 5.*
- *Obtener, llevar en orden, al día y conservar el Libro de Subcontratación habilitado por el órgano competente de la Comunidad de Madrid, con arreglo a lo dispuesto en los artículos 8 de la Ley 32/2006 y 13 a 16 del Real Decreto 1109/2007.*

VI.- Que en el caso de que se haya identificado mediante el nombre, se acompaña al presente escrito la certificación de inscripción del subcontratista referido anteriormente en el Registro de Entidades Acreditadas correspondiente.

VII.- Que se acompaña/ya obra en poder de Canal de Isabel II, S.A. con motivo del presente Contrato [Táchese lo que no proceda] la certificación de inscripción de la sociedad a la que represento en el Registro de Entidades Acreditadas correspondiente

VIII.- Que esta comunicación se realiza de conformidad con lo dispuesto en la cláusula relativa a la subcontratación establecida en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.”

ANEXO X BIS

MODELO DE COMUNICACIÓN DE SUBCONTRATACIÓN DE PRESTACIONES DEL OBJETO DEL CONTRATO¹

D./Dña , con DNI/NIE [en nombre propio] o [en representación de la empresa] , con CIF nº , en calidad de

DECLARA:

I.- Que la citada sociedad tiene la intención de subcontratar en las siguientes condiciones:

- Identidad del subcontratista:
- Tarea del Contrato a subcontratar:
- Plazo de ejecución:
- Fecha de inicio de los trabajos:
- Importe del subcontrato:
- Datos de contacto y representante o representantes legales del subcontratista:

II.- Que ya obra en poder de Canal de Isabel II, S.A. con motivo del presente Contrato la documentación que acredita el cumplimiento por parte del subcontratista de los requisitos indicados en el apartado 5 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares correspondientes a la tarea objeto de subcontratación.

III.- Que la empresa con la que se pretende subcontratar no está incurso en ninguna de las causas de prohibición de contratar recogidas en el artículo 71 de la LCSP.

IV.- Que la empresa con la que se pretende subcontratar conoce las condiciones de los pliegos del procedimiento 51/2021 de Canal de Isabel II, S.A. y ejecutará su prestación de modo que el contratista pueda cumplir el Contrato de conformidad con los Pliegos y su oferta.

V.- Que la sociedad a la que represento se compromete al cumplimiento de las obligaciones que establece la normativa aplicable en materia de subcontratación, de conformidad con el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (ver Nota 1).

VI.- Que esta comunicación se realiza de conformidad con lo dispuesto en la cláusula relativa a la subcontratación establecida en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

En , a de de

Fdo.:

Nota 1: En caso de que la subcontratación que pretenda comunicar el contratista sea una obra, los dos apartados V y VI del modelo anterior deberán ser sustituidos por:

"V.- Que la sociedad a la que represento se compromete al cumplimiento de las obligaciones que

¹ **Este modelo no puede ser utilizado para elaborar la oferta.**

Este modelo deberá ser empleado por el contratista para comunicar la realización de los subcontratos que cumplan las tres condiciones siguientes: 1) Que el contratista hubiese indicado en su oferta la subcontratación 2) Que el subcontratista hubiese sido identificado nominativamente 3) Que se hubiera aportado la documentación que acredite el cumplimiento por parte del subcontratista de los requisitos indicados en el apartado 5 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares correspondientes a la tarea objeto de subcontratación durante el procedimiento de licitación.

establece la normativa aplicable en materia de subcontratación, de conformidad con la Ley 32/2006, de 18 de octubre, reguladora de la subcontratación en el sector de la construcción, el Real Decreto 1109/2007, de 24 de agosto, por el que se desarrolla la Ley reguladora de la subcontratación en el sector de la construcción, y la normativa concordante.

En este sentido, y a título meramente enunciativo, la sociedad a la que represento se compromete a:

- *Recabar la aprobación previa de la dirección facultativa para exceder el nivel de subcontratación permitido legamente, comunicando la causa de ello, que deberá indicarse en el Libro de Subcontratación.*
- *Poner en conocimiento del coordinador de seguridad y salud y de los representantes de los trabajadores de las diferentes empresas incluidas en el ámbito de ejecución del contrato que figuren relacionados en el Libro de Subcontratación la subcontratación excepcional prevista en el apartado 3 del artículo 5 de la Ley 32/2006.*
- *Vigilar el cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 32/2006 por las empresas subcontratistas y trabajadores autónomos con que contraten; en particular, en lo que se refiere a las obligaciones de acreditación y registro reguladas en el artículo 4.2 y al régimen de la subcontratación que se regula en el artículo 5.*
- *Obtener, llevar en orden, al día y conservar el Libro de Subcontratación habilitado por el órgano competente de la Comunidad de Madrid, con arreglo a lo dispuesto en los artículos 8 de la Ley 32/2006 y 13 a 16 del Real Decreto 1109/2007.*

VI.- Que ya obra en poder de Canal de Isabel II, S.A. con motivo del presente Contrato la certificación de inscripción del subcontratista referido anteriormente en el Registro de Entidades Acreditadas correspondiente.

VII.- Que ya obra en poder de Canal de Isabel II, S.A. con motivo del presente Contrato la certificación de inscripción de la sociedad a la que represento en el Registro de Entidades Acreditadas correspondiente

VIII.- Que esta comunicación se realiza de conformidad con lo dispuesto en la cláusula relativa a la subcontratación establecida en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.”

ANEXO X TER

MODELO DE SOLICITUD DE SUBCONTRATACIÓN DE PRESTACIONES DEL OBJETO DEL CONTRATO¹

D./Dña , con DNI/NIE [en nombre propio] o [en representación de la empresa] , con CIF nº , en calidad de

DECLARA:

I.- Que la citada sociedad tiene la intención de subcontratar en las siguientes condiciones:

- Identidad del subcontratista:
- Tarea del Contrato a subcontratar:
- Plazo de ejecución:
- Fecha de inicio de los trabajos:
- Importe del subcontrato:
- Datos de contacto y representante o representantes legales del subcontratista:

II.- Que se acompaña la documentación que acredita el cumplimiento por parte del subcontratista de los requisitos indicados en el apartado 5 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares correspondientes a la tarea objeto de subcontratación.

III.- Que la empresa con la que se pretende subcontratar no está incurso en ninguna de las causas de prohibición de contratar recogidas en el artículo 71 de la LCSP.

IV.- Que la empresa con la que se pretende subcontratar conoce las condiciones de los pliegos del procedimiento 51/2021 de Canal de Isabel II, S.A. y ejecutará su prestación de modo que el contratista pueda cumplir el Contrato de conformidad con los Pliegos y su oferta.

V.- Que la sociedad a la que represento se compromete al cumplimiento de las obligaciones que establece la normativa aplicable en materia de subcontratación, de conformidad con el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (ver Nota 1).

VI.- Que esta solicitud se realiza de conformidad con lo dispuesto en la cláusula relativa a la subcontratación establecida en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

En , a de de

Fdo.:

Nota 1: En caso de que la subcontratación que pretenda realizar el **contratista** sea una obra, los dos apartados V y VI del modelo anterior deberán ser sustituidos por:

¹ La presente solicitud únicamente será necesaria en los siguientes casos: 1) Si el contratista está interesado en subcontratar prestaciones objeto del contrato en condiciones distintas de las indicadas en su oferta 2) Si el subcontratista hubiese sido identificado en la oferta mediante la descripción de su perfil profesional 3) Si no se hubiera aportado la documentación que acredite el cumplimiento por parte del subcontratista de los requisitos indicados en el apartado 5 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares correspondientes a la tarea objeto de subcontratación durante el procedimiento de licitación. **Este modelo no puede ser utilizado para elaborar la oferta.**

“V.- Que la sociedad a la que represento se compromete al cumplimiento de las obligaciones que establece la normativa aplicable en materia de subcontratación, de conformidad con la Ley 32/2006, de 18 de octubre, reguladora de la subcontratación en el sector de la construcción, el Real Decreto 1109/2007, de 24 de agosto, por el que se desarrolla la Ley reguladora de la subcontratación en el sector de la construcción, y la normativa concordante.

En este sentido, y a título meramente enunciativo, la sociedad a la que represento se compromete a:

- *Recabar la aprobación previa de la dirección facultativa para exceder el nivel de subcontratación permitido legamente, comunicando la causa de ello, que deberá indicarse en el Libro de Subcontratación.*
- *Poner en conocimiento del coordinador de seguridad y salud y de los representantes de los trabajadores de las diferentes empresas incluidas en el ámbito de ejecución del contrato que figuren relacionados en el Libro de Subcontratación la subcontratación excepcional prevista en el apartado 3 del artículo 5 de la Ley 32/2006.*
- *Vigilar el cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 32/2006 por las empresas subcontratistas y trabajadores autónomos con que contraten; en particular, en lo que se refiere a las obligaciones de acreditación y registro reguladas en el artículo 4.2 y al régimen de la subcontratación que se regula en el artículo 5.*
- *Obtener, llevar en orden, al día y conservar el Libro de Subcontratación habilitado por el órgano competente de la Comunidad de Madrid, con arreglo a lo dispuesto en los artículos 8 de la Ley 32/2006 y 13 a 16 del Real Decreto 1109/2007.*

VI.- Que se acompaña al presente escrito la certificación de inscripción del subcontratista referido anteriormente en el Registro de Entidades Acreditadas correspondiente.

VII.- Que se acompaña/ya obra en poder de Canal de Isabel II, S.A. con motivo del presente Contrato [Táchese lo que no proceda] la certificación de inscripción de la sociedad a la que represento en el Registro de Entidades Acreditadas correspondiente

VIII.- Que esta solicitud se realiza de conformidad con lo dispuesto en la cláusula relativa a la subcontratación establecida en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.”

ANEXO XI
MODELO DE COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

D....., con D.N.I. núm., en representación de la entidad..... por la presente manifiesta su compromiso formal durante el plazo indicado en el apartado 10.16 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares de guardar la más rigurosa reserva y confidencialidad en relación con la documentación que en este acto se le entrega relativa al procedimiento de contratación **CONTRATO DE SERVICIOS DEL NUEVO SISTEMA DE MEDICIÓN DE VOZ DEL CLIENTE EN CANAL DE ISABEL II, S.A. Nº 51/2021** así como de cuanta información obtenga de Canal de Isabel II, S.A., cualquiera que sea su soporte y forma de comunicación relativa a dicho procedimiento de licitación.

La citada información confidencial será tratada como tal por el receptor y no será revelada sin el consentimiento previo y por escrito de Canal de Isabel II, S.A. En particular, el receptor se compromete a adoptar las medidas necesarias para evitar que terceros no autorizados puedan acceder a la información confidencial y a limitar su acceso a los terceros autorizados que precisen disponer de ella para la formulación de la oferta, trasladándoles idéntica obligación de confidencialidad.

Ena dede 2022

Firmado:

Dirección de correo electrónico facilitada a efectos de la respuesta a consultas indicada en el apartado 10.17 del Anexo I: indicar correo electrónico

Nota: Indíquese la representación que ostenta el declarante en la empresa.

ANEXO XI BIS
MODELO DE DECLARACIÓN RELATIVA A DOCUMENTOS CONFIDENCIALES

D./Dña....., en nombre propio o en representación de la empresa con C.I.F. nº,
en calidad de

DECLARA:

Que, a los efectos previstos en la Cláusula 32 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, los documentos de la oferta presentada al procedimiento de licitación **CONTRATO DE SERVICIOS DEL NUEVO SISTEMA DE MEDICIÓN DE VOZ DEL CLIENTE EN CANAL DE ISABEL II, S.A. Nº 51/2021** que se relacionan a continuación se designan como confidenciales:

- Página/s.... del documento titulado (.....)

Ena dede 2022

Firmado:

Nota: Indíquese la representación que ostenta el declarante en la empresa.

ANEXO XII PROTECCIÓN DE DATOS

ANEXO.CLÁUSULAS CONTRACTUALES TIPO

Decisión de Ejecución (UE) 2021/915 de la Comisión de 4 de junio de 2021.

Lista de partes

Responsable:

Nombre: Canal de Isabel II, S.A.

Dirección: Calle Santa Engracia 125, 28003 Madrid

Nombre, cargo y datos de contacto de la persona de contacto:

...

Firma y fecha de adhesión: ...

Encargado(s): [Identidad y datos de contacto del encargado o encargados del tratamiento y, en su caso, del delegado de protección de datos]

1. Nombre: ...

Dirección: ...

Nombre, cargo y datos de contacto de la persona de contacto: ...

Firma y fecha de adhesión: ...

2. Nombre: ...

Dirección: ...

Nombre, cargo y datos de contacto de la persona de contacto: ...

Firma y fecha de adhesión: ...

3. ...

ANEXO II

Descripción del tratamiento

Categorías de interesados cuyos datos personales se tratan:

Datos de carácter personal relativos a la actividad de tratamiento de datos de clientes y usuarios del ciclo integral que interaccionen con Canal de Isabel II, S.A. y aquellas personas que soliciten la realización de gestiones, que se encuentran incluidos en el sistema de información de Canal de Isabel II, S.A. (clientes y usuarios del ciclo integral del agua, personas físicas que comunican quejas, peticiones y sugerencias, incidencias, solicitan acometidas y prolongaciones de red, bonificaciones y exenciones, gestión contactos institucionales de coordinación municipal, gestión de cobros e impagados, inspecciones, lectura y facturación, y ejercicios de derechos de protección de datos, así como empleados y/o contratistas). Asimismo, se podrán tratar datos referidos a los usuarios del servicio de agua del Ayuntamiento Cáceres y de Lanzarote (Canal Gestión Lanzarote).

Categorías de datos personales tratados:

Datos personales incluidos en el sistema comercial de Canal de Isabel II, S.A. tales como nombre y apellidos, DNI, dirección, correo electrónico, propiedades y posesiones, datos de cobro, obligaciones pendientes, circunstancias personales, situaciones especiales, datos de suministro de agua, incidencias en el suministro y/o instalaciones de agua, etc. correo electrónico, opiniones y datos asociados a la calidad del servicio, así como cualquier tipo de datos que pudiera precisar Canal Isabel II, S.A., incluido categorías especiales de datos, a los efectos del Reglamento 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (en adelante, RGPD), Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre de Protección de Datos y garantía de los derechos digitales (en lo sucesivo LOPDGD) y resto de normativa que pudiera aplicar.

Por otro lado, podrían tratarse datos como nombre, apellidos, cargo profesional, teléfono de contacto profesional, correo electrónico relativo a empleados de Canal de Isabel II, S.A. y de empleados de la empresa que resulte adjudicataria del contrato 51/2021.

Datos sensibles tratados (si procede) y restricciones o garantías aplicadas que tengan plenamente en cuenta la naturaleza de los datos y los riesgos que entrañan, como, por ejemplo, la limitación estricta de la finalidad, restricciones de acceso (incluido el acceso exclusivo del personal que haya hecho un curso especializado), un registro del acceso a los datos, restricciones a transferencias ulteriores o medidas de seguridad adicionales:

Datos de salud que pudieran tratar como consecuencia de la realización de las actuaciones objeto del contrato y resultados de pruebas derivadas del Eye tracking, EEG-electroencefalografía, Respuesta Galvánica – GSR, así como datos biométricos como la voz.

Naturaleza del tratamiento:

El tratamiento de los datos deriva de las actuaciones objeto del contrato relativo al contrato número 51/2021 “SERVICIOS DEL NUEVO SISTEMA DE MEDICIÓN DE VOZ DEL CLIENTE EN CANAL DE ISABEL II, S.A.”

Sistema automatizado en la nube o similar de conformidad con lo señalado en el PCAP y PPT. El alojamiento (almacenamiento) de los datos personales debe realizarse en data centers del Espacio Económico Europeo. No obstante, podrán realizarse actuaciones de soporte y mantenimiento de los servicios SaaS desde otros países distintos a los pertenecientes al Espacio Económico Europeo. Asimismo, conforme lo dispuesto en el artículo 122 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del

Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, el encargado del tratamiento y el subencargado del tratamiento de datos deberán:

- Utilizar los datos de carácter personal para la finalidad indicada en el siguiente apartado.
- Someterse a la normativa nacional y de la Unión Europea vigente en materia de protección de datos.
- El adjudicatario, de conformidad con la cláusula 16 del PCAP, deberá presentar con carácter previo a la formalización del contrato, una declaración responsable en la que especifique dónde van a estar ubicados los servidores y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos.
- El contratista deberá comunicar con al menos 30 días de antelación cualquier cambio que se produzca a lo largo de la vida del contrato en la declaración responsable referida en la letra c) anterior en relación con lo estipulado en la cláusula 7.7.a) (opción 2) del Anexo "Cláusulas contractuales tipo" la Decisión 2021/915.
- Los licitadores, de conformidad con la cláusula 25 del PCAP y apartado 11.1 del Anexo I, deberán señalar en su oferta, si tienen previsto subcontratar los servidores o los servicios asociados a los mismos, indicando el nombre o el perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica de los subcontratistas a los que se vaya a encomendar su realización.

Finalidad(es) del tratamiento de los datos personales por cuenta del responsable del tratamiento:

Ejecución del contrato número 51/2021 "SERVICIOS DEL NUEVO SISTEMA DE MEDICIÓN DE VOZ DEL CLIENTE EN CANAL DE ISABEL II, S.A."

Duración del tratamiento:

El plazo de duración inicial de las prestaciones objeto de cada uno de los Contratos será de TRES (3) AÑOS a contar desde la fecha indicada en el acta de inicio de los trabajos conforme a lo dispuesto en el apartado 2 del Anexo I del PCAP. No obstante, lo anterior, Canal de Isabel II, S.A. se reserva el derecho a prorrogar el contrato por UN (1) AÑO más, siendo el plazo de duración total del contrato, eventual prórroga incluida, de CUATRO (4) AÑOS.

Canal de Isabel II, S.A. preavisará de la prórroga al adjudicatario al menos con 2 meses de antelación a la finalización del plazo de duración inicial del contrato.

En caso de tratamiento por parte de (sub)encargados, especifíquese también el objeto, la naturaleza y la duración del tratamiento:

El contratista solo podrá contratar con un subencargado del tratamiento parte del tratamiento de datos que deba efectuarse en cumplimiento del contrato, siempre y cuando sea necesario para la correcta prestación del servicio, el tratamiento se ajuste a las instrucciones de Canal de Isabel II, S.A. en su condición de responsable del tratamiento, disponga de su autorización conforme lo estipulado en la cláusula 7.7 (opción 2) del apartado a) de la Decisión de Ejecución (UE) 2021/915 de la Comisión de 4 de junio de 2021 relativa a las cláusulas contractuales tipo entre responsables y encargados del tratamiento contempladas en el artículo 28, apartado 7, del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo y en el artículo 29, apartado 7, del Reglamento (UE) 2018/1725 del Parlamento Europeo y del Consejo., así como del resto de apartados de la citada cláusula contenida en el Anexo XII "Protección de datos. Anexo "Cláusulas contractuales tipo" del presente pliego.

El contratista deberá comunicar con al menos 30 días de antelación cualquier cambio que se produzca en la lista acordada con el responsable del tratamiento conforme lo estipulado en la cláusula 7.7.a) (opción 2) del Anexo "Cláusulas contractuales tipo" la Decisión 2021/915.

La duración del tratamiento de datos personales estará limitada al tiempo imprescindible para los servicios objeto de contratación y como máximo conforme lo dispuesto en el apartado "Duración del tratamiento".

ANEXO III
MEDIDAS TÉCNICAS Y ORGANIZATIVAS, EN ESPECIAL MEDIDAS TÉCNICAS Y ORGANIZATIVAS PARA
GARANTIZAR LA SEGURIDAD DE LOS DATOS

(...)

Las medidas técnicas y organizativas que se aplicarán serán las indicadas en el Anexo V del PPT, así como todos los requisitos de seguridad recogidos en el PCAP. En cuanto a las medidas de cifrado aplicará el requisito mínimo de seguridad obligatorio N° 10 del Anexo V del PPT.

Por otro lado, se adoptarán medidas al objeto de seudonimizar los datos personales.

ANEXO XIII

DOCUMENTO ACREDITATIVO DE LOS CRITERIOS TÉCNICOS CUANTIFICABLES MEDIANTE LA MERA APLICACIÓN DE FÓRMULAS: EXPERIENCIA DEL EQUIPO DE TRABAJO

Perfil	Señalar el perfil para el que se oferta el medio personal propuesto (1)				
Nombre y apellidos del medio personal propuesto (2)					
Experiencia del medio personal propuesto (3)					
Empresa	Título del Proyecto y ámbito del mismo (3)	F-alta (MES/ AÑO)	F-baja (MES/ AÑO)	Cliente	Rol que ha desempeñado el medio personal propuesto (3)
Formación (4)					

(1) Señalar el perfil para el que se propone al medio personal. Debe ser uno de los siguientes:

Para el lote 1:

- Jefe de proyecto
- Consultores especialistas en la herramienta de Voz del Cliente (se requieren 2)
- Consultor especialista en Experiencia de Cliente
- Consultor especialista en *Business Intelligence* (BI) y *Visual Analytics*
- Consultor especialista en *Análítica Web*

Para el lote 2:

- Jefe de proyecto
- Consultores especialistas en investigación de mercados-cualitativo- (se requieren 2)
- Consultores especialistas en investigación de mercados-cuantitativo- (se requieren 2)

El equipo de trabajo ofertado a efectos de valoración será el mismo propuesto por el licitador para cumplir con los requisitos previstos en el apartado 5.3.1 del Anexo I para los perfiles correspondientes del lote de que se trate. Por tanto, los perfiles propuestos deberán cumplir con todos los requisitos previstos en el apartado 5.3.1 a) del Anexo I (Lote 1) o 5.3.1 b) del Anexo I (Lote 2) para los mismos.

En caso de presentar oferta a los dos lotes del presente procedimiento de licitación, los licitadores PODRÁN ofertar el MISMO Jefe de proyecto para ambos lotes. En cambio, el resto de los perfiles propuestos DEBERÁN ser DISTINTOS para cada uno de los lotes del procedimiento.

(2) Los licitadores deberán informar o bien solicitar el consentimiento a las personas propietarias de los datos incluidos en la documentación que facilite, acerca del tratamiento de datos que realizará Canal de Isabel II, S.A. con los datos que aporte, al objeto de gestionar el procedimiento de licitación y para realizar la valoración de los criterios referidos en el apartado 8 A) 2.1 del Anexo I al PCAP. Pueden acceder, rectificar, oponerse o suprimir sus datos en el domicilio social de Canal de Isabel II, S.A. o bien la dirección de correo electrónico privacidad@canal.madrid. Esta información deberá ser facilitada de forma obligatoria por el licitador a los propietarios de los datos incluidos en la documentación referida con anterioridad.

(3) Debe acreditarse TANTO LA EXPERIENCIA MÍNIMA REQUERIDA en el apartado 5.3.1 del Anexo I COMO LA EXPERIENCIA QUE EXCEDA LA EXPERIENCIA MÍNIMA REQUERIDA, ya que ésta última será la experiencia objeto de valoración. En este sentido, la experiencia a indicar será:

Para el lote 1:

- Jefe de proyecto.

Proyectos de características análogas al objeto de este Contrato (**“servicios de implementación de herramientas de Voz del Cliente en la nube que midan la experiencia en las distintas interacciones y hagan de repositorio general de la percepción de los clientes en empresas B2C (Business to Customer), es decir, en compañías en las que la relación sea directa con el cliente final”**) dirigidos por el jefe de proyecto propuesto por el licitador.

Igualmente deberá acreditar experiencia de al menos diez (10) años, en la Gestión de Proyectos.

- Consultores especialistas en la herramienta de Voz del Cliente (se requieren 2)

Proyectos de características análogas al objeto de este Contrato (**“servicios de implementación de herramientas de Voz del Cliente en la nube que midan la experiencia en las distintas interacciones y hagan de repositorio general de la percepción de los clientes en empresas B2C (Business to Customer), es decir, en compañías en las que la relación sea directa con el cliente final”**) en los que haya participado el consultor especialista en la herramienta de Voz del Cliente propuesto por el licitador.

Los proyectos en los que hayan participado los consultores especialistas en la herramienta de Voz del Cliente deberán ser **distintos** entre sí.

- Consultor especialista en Experiencia de Cliente

Proyectos de características análogas al objeto de este Contrato (**“servicios de implementación de herramientas de Voz del Cliente en la nube que midan la experiencia en las distintas interacciones y hagan de repositorio general de la percepción de los clientes en empresas B2C (Business to Customer), es decir,**

en compañías en las que la relación sea directa con el cliente final") en los que haya participado el consultor especialista en Experiencia de Cliente propuesto por el licitador.

- Consultor especialista en *Business Intelligence* (BI) y *Visual Analytics*

Proyectos de características análogas al objeto de este Contrato (**"servicios de implementación de herramientas de Voz del Cliente en la nube que midan la experiencia en las distintas interacciones y hagan de repositorio general de la percepción de los clientes en empresas B2C (*Business to Customer*), es decir, en compañías en las que la relación sea directa con el cliente final"**) en los que haya participado el consultor especialista en *Business Intelligence* (BI) y *Visual Analytics* propuesto por el licitador.

- Consultor especialista en Analítica Web

Proyectos de características análogas al objeto de este Contrato (**"servicios de implementación de herramientas de Voz del Cliente en la nube que midan la experiencia en las distintas interacciones y hagan de repositorio general de la percepción de los clientes en empresas B2C (*Business to Customer*), es decir, en compañías en las que la relación sea directa con el cliente final"**) en los que haya participado el consultor especialista en Analítica Web propuesto por el licitador.

Para el lote 2:

- Jefe de proyecto. Proyectos de características análogas al objeto de este Contrato (**"servicios de mediciones relacionales periódicas, así como distintos estudios en profundidad, tanto en continuo como puntuales en empresas B2C (*Business to Customer*), es decir, en compañías en las que la relación sea directa con el cliente final"**) dirigidos por el jefe de proyecto propuesto por el licitador.

Igualmente deberá acreditar experiencia de al menos diez (10) años, en la Gestión de Proyectos.

- Consultores especialistas en investigación de mercados – cuantitativo- (se requieren 2)

Proyectos de características análogas al objeto de este Contrato (**"servicios de mediciones relacionales periódicas, así como distintos estudios en profundidad, tanto en continuo como puntuales en empresas B2C (*Business to Customer*), es decir, en compañías en las que la relación sea directa con el cliente final"**) en los que haya participado el consultor especialista en investigación de mercados – cuantitativo- propuesto por el licitador.

Los proyectos en los que hayan participado los consultores especialistas en investigación de mercados – cuantitativo- propuestos por el licitador deberán ser distintos entre sí.

- Consultores especialistas en investigación de mercados – cualitativo- (se requieren 2)

Proyectos de características análogas al objeto de este Contrato (**"servicios de implementación de herramientas de Voz del Cliente en la nube que midan la experiencia en las distintas interacciones y hagan de repositorio general de la percepción de los clientes en empresas B2C (*Business to Customer*), es decir, en compañías en las que la relación sea directa con el cliente final"**) en los que haya participado el consultor especialista en investigación de mercados – cualitativo- propuesto por el licitador.

Los proyectos en los que hayan participado los consultores especialistas en investigación de mercados – cualitativo- propuestos por el licitador deberán ser **distintos** entre sí.

(4) Los licitadores deberán aportar copia de las titulaciones y certificaciones mínimas requeridas para el perfil correspondiente en el apartado 5.3.1 a) del Anexo I (Lote 1) o 5.3.1 b) del Anexo I (Lote 2). En este sentido se aportará:

Para el lote 1:

La titulación universitaria de todos los perfiles propuestos.

Para el consultor especialista en Experiencia de Cliente: el certificado en Experiencia de Cliente, vigente durante, al menos, el año anterior al de la fecha de publicación del PCAP en el perfil de contratante de Canal de Isabel II, S.A., (www.madrid.org). El centro certificador deberá ser una asociación, escuela de formación o empresa que cuente con una unidad especializada en la disciplina de Experiencia de Cliente desde hace, al menos, tres años.

Para el consultor especialista en *Business Intelligence* (BI) y *Visual Analytics*: certificado en DA-100: Analyzing Data with Microsoft Power BI, vigente durante, al menos, el año anterior al de la fecha de publicación del PCAP en el perfil de contratante de Canal de Isabel II, S.A., (www.madrid.org). El centro certificador deberá ser la empresa Microsoft.

Para el consultor especialista en *Analítica Web*: certificado en Google Analytics vigente durante, al menos, el año anterior al de la fecha de publicación del presente PCAP en el perfil de contratante de Canal de Isabel II, S.A., (www.madrid.org). El centro certificador deberá ser la empresa Google.

Para el lote 2:

La titulación universitaria de todos los perfiles propuestos.