

**PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS
PARTICULARES QUE HA DE REGIR EN EL
CONTRATO DE SERVICIOS DE ATENCION AL
CLIENTE Y USUARIOS DE CANAL DE ISABEL II,
S.A.**

**PROCEDIMIENTO ABIERTO CON PLURALIDAD
DE CRITERIOS**

CONTRATO Nº 154/2020

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	8
LICITACIÓN	8
Cláusula 5. Capacidad para contratar y criterios de selección de las empresas.	8
Cláusula 6. Procedimiento de adjudicación.	8
Cláusula 7. Criterios de valoración y parámetros para determinar las ofertas anormalmente bajas.	8
Cláusula 8. Garantía provisional.	9
Cláusula 9. Presentación de proposiciones.	9
Cláusula 10. Medios electrónicos.	10
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.	38

Cláusula 32. Confidencialidad e información no publicable.....	40
Cláusula 33. Propiedad Industrial e Intelectual.....	42
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.	46
Cláusula 39. Resolución del Contrato.....	46
ANEXO I.....	48
CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO	48
ANEXO II.....	104
MODELO PROPOSICIÓN ECONÓMICA.....	104
ANEXO II bis	106
MODELO PROPOSICIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS TÉCNICOS CUANTIFICABLES MEDIANTE LA MERA APLICACIÓN DE FÓRMULAS	106
ANEXO III.....	111
FORMULARIO NORMALIZADO DEL DOCUMENTO EUROPEO ÚNICO DE CONTRATACIÓN (DEUC) Y ORIENTACIONES PARA SU CUMPLIMENTACIÓN.....	111
ANEXO IV.....	114
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.....	114
ANEXO V.....	115
MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE RELATIVA AL COMPROMISO DE TENER CONTRATADOS TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD.....	115
ANEXO VI.....	116
MODELO DE DECLARACIÓN DE EMPRESAS VINCULADAS EN EL MISMO GRUPO.....	116
ANEXO VII.....	117
MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE DE VIGENCIA DE LOS DATOS ANOTADOS EN EL REGISTRO OFICIAL DE LICITADORES Y EMPRESAS CLASIFICADAS DEL SECTOR PÚBLICO	117
ANEXO VIII.....	118
MODELO DE AVAL	118
ANEXO VIII BIS	119
MODELO DE AVAL (GARANTÍA PROVISIONAL).....	119
ANEXO IX.....	120
MODELO DE CERTIFICADO DE SEGURO DE CAUCIÓN.....	120
ANEXO IX BIS.....	122
MODELO DE CERTIFICADO DE SEGURO DE CAUCIÓN COMO GARANTÍA PROVISIONAL	122
ANEXO X.....	124
MODELO DE INDICACIÓN DE SUBCONTRATACIÓN DE PRESTACIONES DEL OBJETO DEL CONTRATO.....	124
ANEXO X BIS.....	126
MODELO DE COMUNICACIÓN DE SUBCONTRATACIÓN DE PRESTACIONES DEL OBJETO DEL CONTRATO	126
ANEXO X TER.....	128
MODELO DE SOLICITUD DE SUBCONTRATACIÓN DE PRESTACIONES DEL OBJETO DEL CONTRATO ..	128
ANEXO XI.....	130

MODELO DE COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD	130
ANEXO XI BIS	131
MODELO DE DECLARACIÓN RELATIVA A DOCUMENTOS CONFIDENCIALES	131
ANEXO XII	132
RELACIÓN DE PERSONAL	132
ANEXO XIII	137
DOCUMENTO ACREDITATIVO DE LOS CRITERIOS TÉCNICOS CUANTIFICABLES MEDIANTE LA MERA APLICACIÓN DE FÓRMULAS: EXPERIENCIA DEL RESPONSABLE TÉCNICO DEL SERVICIO Y DEL CONSULTOR PARA LA PLATAFORMA DE TECNOLOGÍA DE CONTACT CENTER	137
ANEXO XIV	139
DOCUMENTO ACREDITATIVO DE LOS CRITERIOS TÉCNICOS CUANTIFICABLES MEDIANTE LA MERA APLICACIÓN DE FÓRMULAS: CONSULTOR ADICIONAL PARA LA PLATAFORMA DE TECNOLOGÍA CONTACT CENTER.....	139

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**.

En caso de división en lotes serán desechadas aquellas ofertas cuyo importe sin IVA supere la base imponible del presupuesto base de licitación del lote correspondiente.

El precio del Contrato será aquél al que ascienda la adjudicación, que en ningún caso superará el presupuesto base de licitación 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, debe someterse a las disposiciones del Tratado de la Unión Europea y a los actos fijados en virtud del mismo y ser coherente con las actividades, políticas y prioridades comunitarias en pro de un desarrollo sostenible y mejora del medio ambiente, debiendo promover el crecimiento, la competitividad, el empleo y la inclusión social, así como la igualdad entre hombres y mujeres, de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento (CE) nº 1303/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de diciembre, por el que se establecen disposiciones comunes relativas al Fondo Europeo de Desarrollo

Regional, al Fondo Social Europeo, al Fondo de Cohesión, al Fondo Europeo Agrícola de Desarrollo Rural y al Fondo Europeo Marítimo y de la Pesca, y por el que se establecen disposiciones generales relativas al Fondo Europeo de Desarrollo Regional, al Fondo Social Europeo, al Fondo de Cohesión y al Fondo Europeo Marítimo y de la Pesca, y se deroga el Reglamento (CE) nº 1083/2006 del Consejo. Asimismo, deberá someterse a lo dispuesto en el Reglamento delegado (UE) Nº 480/2014 de la Comisión de 3 de marzo de 2014 que complementa el Reglamento (UE) nº 1303/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo por el que se establecen disposiciones comunes relativas al Fondo Europeo de Desarrollo Regional, al Fondo Social Europeo, al Fondo de Cohesión, al Fondo Europeo Agrícola de Desarrollo Rural y al Fondo Europeo Marítimo y de la Pesca, y por el que se establecen disposiciones generales relativas al Fondo Europeo de Desarrollo Regional, al Fondo Social Europeo, al Fondo de Cohesión y al Fondo Europeo Marítimo y de la Pesca.

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 incurso 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 de Certificación 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 concurren 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 Certificación 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 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 LGTBifobia 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 seguir gestionando con los recursos de todos, un recurso de todos.

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.

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.

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 de gestión y atención al cliente, (en adelante “**los Servicios**”), de Canal de Isabel II, S.A. 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 (en adelante, “el PPT”).

Las prestaciones objeto del contrato 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 del contrato consisten en atender telefónicamente y por escrito todas las peticiones de clientes y usuarios relacionadas con el ciclo integral del agua, contratación del suministro de agua potable y alcantarillado, facturación, gestión de cobro, modificaciones, etc. En consecuencia, las prestaciones del presente contrato sirven al desempeño de las actividades referidas en dicho artículo.

División en lotes: Sí

El presente procedimiento de licitación se divide en dos lotes:

LOTE I: SERVICIOS DE CONTACT CENTER

- a) Plataforma de Contact Center:
 - Atención Telefónica: Recepción
 - Atención Telefónica: Emisión
 - Atención Escrita
 - Atención al Back Office
- b) Tecnología de Contact Center

LOTE II: SERVICIOS DE CONTACT CENTER

- a) Plataforma de Contact Center:
 - Atención Telefónica: Recepción
 - Atención Telefónica: Emisión
 - Atención Escrita
 - Atención al Back Office
- b) Tecnología de Contact Center

A.- Número máximo de lotes a que los licitadores podrán licitar:

Los licitadores **deberán presentar oferta a los dos lotes del procedimiento de licitación de manera obligatoria**. La oferta será **única y válida** para los dos lotes. En este sentido, los licitadores deberán **presentar en la plataforma de licitación electrónica referida en el apartado 10.10 del presente Anexo la misma oferta en el lote número 1 y en el lote número 2.**

Por lo tanto, si el licitador presenta oferta al lote nº 1, deberá presentar la misma oferta al lote nº 2 en la plataforma de licitación electrónica referida en el apartado 10.10 del presente Anexo, y viceversa. Los licitadores deben tener en cuenta que si concurren en UTE a uno de los lotes deberán concurrir con la misma UTE (mismos miembros) al otro lote.

B.- Número máximo de lotes de los que el empresario puede resultar adjudicatario:

Cada licitador, individualmente o en UTE, sólo podrá ser adjudicatario de un (1) lote. En este sentido, se adjudicará, de conformidad con los criterios establecidos en el apartado 8 del Anexo I, el lote nº 1 a la mejor oferta, y el lote nº 2 a la segunda mejor oferta.

En caso de que algún licitador propuesto como adjudicatario para cualquiera de los lotes no resulte adjudicatario por no acreditar la capacidad para contratar en los términos y condiciones establecidos en la cláusula 13 del presente pliego, se volverán a aplicar las reglas anteriormente descritas para la adjudicación de los contratos de los lotes afectados.

Considerando las reglas establecidas en el presente apartado relativas al número máximo de lotes de los que el empresario puede resultar adjudicatario, si el órgano de contratación lo estima conveniente, en orden a garantizar el buen fin del procedimiento, podrá recabar, en cualquier momento anterior a la adopción de la propuesta de adjudicación, que los licitadores aporten la documentación acreditativa del cumplimiento de las condiciones establecidas para ser adjudicatario del contrato.

Código CPV: 79342320-2 Servicio de Atención al Cliente.

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

1.1 Condiciones especiales de compatibilidad

Canal de Isabel II, S.A. va a convocar el procedimiento de licitación del contrato 251/2020 "OFICINA TÉCNICA DE SERVICIOS DE ATENCION AL CLIENTE Y USUARIOS" que tendrá por objeto la supervisión de la ejecución de los dos contratos del presente procedimiento de licitación. De conformidad con el artículo 70.2 de la LCSP, el contrato 251/2020 no podrá adjudicarse a las empresas adjudicatarias de los contratos del presente procedimiento de licitación ni a las empresas a ellas vinculadas, entendiéndose por tales las que se encuentren en alguno de los supuestos previstos en el artículo 42 del Código de Comercio.

2.- Plazos.

El plazo de duración inicial del Contrato será como máximo de VEINTINUEVE (29) MESES, conforme a las siguientes Fases:

- a) **Fase de Transición de los Servicios.** Esta Fase comienza a partir del día siguiente a la formalización del Contrato y tiene una duración máxima de CINCO (5) MESES. Durante esta Fase el contratista realizará las tareas necesarias para adaptarse a los requerimientos y obligaciones establecidas en los Pliegos.

Durante esta Fase el contratista no prestará los Servicios, sin perjuicio de las obligaciones que le correspondan de conformidad con el PPT. El Servicio continuará ejecutándose por el contratista del Contrato 279/2014 "CONTRATO DE SERVICIOS DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE DEL CANAL DE ISABEL II".

- b) **Fase de Pleno Servicio:** Finalizada la Fase de Transición, se firmará el Acta de Inicio de los trabajos, comenzando a partir de dicha fecha a prestar el contratista todos los Servicios objeto del Contrato. Esta fase tendrá una duración de VEINTICUATRO (24) MESES divididos en los siguientes periodos:

- **Periodo de Estabilización.** Tiene una duración máxima de CINCO (5) MESES desde el día de la fecha de firma del Acta de Inicio de los trabajos.
- **Periodo de Servicio Efectivo.** Finalizado el Periodo de Estabilización se firmará un Acta para el inicio de este Periodo. El adjudicatario deberá dar cumplimiento al Plan de Devolución dentro de este periodo.

El detalle, las características y los trabajos que deberán realizarse durante cada una de las Fases del contrato se recogen en el PPT.

Se realizarán recepciones parciales, durante la fase de transición de los servicios, a la finalización de las siguientes actividades:

- Gestión y organización de recursos humanos:
 - Proceso de selección y contratación de la plantilla conforme a lo establecido en el artículo 18 del II Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center (antes telemarketing).
 - Transferencia del conocimiento.
 - Organización de servicios.
- Acondicionamiento y habilitación de espacio físico de la/s plataforma/s /teletrabajo:
 - Plataforma principal
 - Plataforma de contingencia
 - Implantación/despliegue del teletrabajo

- Implantación y despliegue de los sistemas informáticos:
 - o Tecnología de Contact Center: Multicanal
 - o Implantación Text Analytics
 - o Conexiones e implantación de la infraestructura tecnológica y de comunicaciones.
 - o Implantación del cuadro de mandos

Canal de Isabel II, S.A. se reserva el derecho a prorrogar el contrato hasta un máximo de DOS (2) veces mediante dos prórrogas de UN (1) AÑO como máximo cada una, siendo el plazo de duración total del contrato, eventuales prórrogas incluidas, de CINCUENTA Y TRES (53) MESES. Canal de Isabel II, S.A. preavisará de la primera prórroga al adjudicatario al menos con DOS (2) MESES de antelación a la finalización del plazo de duración inicial del contrato. En caso de producirse la segunda prórroga, Canal de Isabel II, S.A. preavisará de la misma con DOS (2) MESES de antelación a la finalización del plazo de duración de la primera prórroga.

Procede la prórroga del Contrato: SI

Prórroga obligatoria para el empresario: La primera 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. La segunda 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 de la primera prórroga.

Duración máxima del Contrato incluidas las prórrogas: 53 MESES (29+12+12).

Atendiendo a la naturaleza de las prestaciones objeto del Contrato, que viene determinada por el uso que los usuarios y clientes hagan del Servicio de Atención al Cliente de Canal de Isabel II S.A. puede producirse por circunstancias excepcionales un incremento en el número de eventos que deberán ser atendidos por el contratista. En el caso de que, como consecuencia de dicho incremento, o como consecuencia de la procedencia del abono de las bonificaciones previstas en el presente pliego, se prevea que el importe del contrato puede agotarse con anterioridad a la finalización del periodo de duración inicial del contrato, podrá anticiparse la prórroga del contrato. Se podrá igualmente anticipar la segunda prórroga en caso de que durante la primera prórroga del contrato se prevea que el importe de la misma puede agotarse con anterioridad a la finalización de la citada prórroga.

A efectos de que los licitadores cuenten con la mayor información posible para la elaboración de sus ofertas, a título meramente informativo y no vinculante, se proporcionan en los Anexos del PPT los datos estadísticos de actividad de años anteriores (histograma y curvas).

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

3.1 Presupuesto base de licitación

El presupuesto base de licitación asciende a **TRECE MILLONES CIENTO SETENTA Y CINCO MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y OCHO EUROS CON NOVENTA Y DOS CÉNTIMOS DE EUROS (13.175.488,92 €), IVA incluido**. El presupuesto base de licitación se divide en los siguientes lotes:

<u>Lote número</u>	<u>Base imponible</u>	<u>IVA</u>	<u>Importe total</u>
Lote nº 1	5.444.416,91 €	1.143.327,55 €	6.587.744,46 €
Lote nº 2	5.444.416,91 €	1.143.327,55 €	6.587.744,46 €

Costes directos e indirectos y otros eventuales gastos calculados para su determinación (por cada lote):

- Total RRHH coste con SS 4 años:	77,65%
- Fase de transición:	1,27%
- Tecnología 4 años:	5,32%
- Costes indirectos + Beneficio Industrial:	15,76%

Base imponible (sin I.V.A.):	10.888.833,82 euros
Importe del I.V.A. (21%):	2.286.655,10 euros
Importe total del presupuesto base de licitación:	13.175.488,92 euros

Sistema de determinación del presupuesto:

- *Componentes de la prestación*
- *Unidades de ejecución o de tiempo*

3.2 Valor estimado del contrato

Valor estimado del contrato: **VENTIÚN MILLONES QUINIENTOS CINCO MIL CUATROCIENTOS CUARENTA Y SEIS EUROS CON OCHENTA CÉNTIMOS DE EURO (21.505.446,80 €), IVA excluido.** Dicho valor estimado del contrato se divide en los siguientes lotes:

<u>Lote número</u>	<u>Valor estimado</u>
Lote nº 1	10.752.723,40 €
Lote nº 2	10.752.723,40 €

Método de cálculo aplicado para calcular el valor estimado: precios de mercado.

3.3 Importe máximo de licitación

El importe máximo de licitación para la duración inicial del contrato de 2 años y 5 meses asciende a **DIEZ MILLONES OCHOCIENTOS OCHENTA Y OCHO MIL OCHOCIENTOS TREINTA Y TRES EUROS CON OCHENTA Y DOS CENTIMOS DE EURO (10.888.833,82 €), IVA excluido.** El importe máximo de licitación para la duración inicial del contrato de 29 meses se divide en los siguientes lotes:

<u>Lote número</u>	<u>Base imponible</u>	<u>IVA</u>	<u>Importe total</u>
Lote nº 1	5.444.416,91 €	1.143.327,55 €	6.587.744,46 €
Lote nº 2	5.444.416,91 €	1.143.327,55 €	6.587.744,46 €

Las ofertas económicas que superen el importe máximo de licitación para la duración inicial del contrato de VEINTINUEVE (29) MESES mencionado anteriormente, para el lote correspondiente, no se tendrán en cuenta en el presente procedimiento de licitación.

Asimismo, tampoco se tendrán en cuenta las ofertas en las que el importe para la Fase de transición exceda el 2,5 % del importe máximo 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 29 meses referido en el Anexo II al presente Pliego.

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 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 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 éste subordinado a las necesidades de la empresa pública. En particular, la producción de los eventos y, en consecuencia, la realización de las prestaciones objeto del Contrato, viene determinada por el uso que los usuarios y clientes hagan del Servicio de Atención al Cliente de Canal de Isabel II S.A. Por las razones expresadas anteriormente las necesidades de Canal de Isabel II, S.A. pueden oscilar, al menos, hasta un 50%. 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 50% del importe máximo de licitación del 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 máximo de licitación del 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

Se emitirá una única factura mensual para cada uno de los Servicios y lotes:

- Servicio de Plataforma de Contact Center
 - Atención Telefónica Recepción
 - Atención Telefónica Emisión
 - Atención Escrita
 - Atención al Back Office
- Servicio de Tecnología Contact Center:
 - Nuevos desarrollos informáticos
 - Licencias WhatsApp/Telegram

Durante la **Fase de Transición de los Servicios**, se abonará el importe ofertado de conformidad con el **modelo del Anexo II** por el licitador para el concepto “**Mes de fase de transición**”, como máximo.

Durante la **Fase de Pleno Servicio**, cada factura mensual del adjudicatario comprenderá lo siguiente:

- Para el servicio de Plataforma de Contact Center (recepción, atención escrita, centralita y back office): Número de eventos facturables conforme a lo descrito en el PPT, por el precio unitario ofertado.
- Para el servicio de WhatsApp/Telegram, será el número de puestos de trabajo en concurrencia, por el importe unitario ofertado por los adjudicatarios para este servicio. El tiempo dedicado de los agentes que atienden este servicio se facturará a través de la **Bolsa de horas Gestores-Teleoperadores**.

Los eventos de **otras campañas de emisión de llamadas, Bolsa de horas Gestores-Teleoperadores y nuevos desarrollos informático** sólo se incluirán en la factura una vez gestionados por el adjudicatario, previa solicitud y aceptación de Canal de Isabel II S.A.

En ningún caso el contratista podrá reclamar a Canal de Isabel II, S.A. el abono de cualquier coste que tenga que efectuar, por las medidas o acciones que tenga que implantar para cumplir con los Servicios objeto del Contrato. Todas estas medidas y acciones quedarán incluidas en los precios unitarios que el licitador ofrece en su oferta económica, sin posibilidad de poder facturar por cualquier otro concepto no incluido o de modificar dichos precios unitarios.

Con carácter general las penalizaciones y bonificaciones se calcularán conforme a la periodicidad establecida en el Cuadro de Mandos de Indicadores de Nivel de Servicio establecido en el PPT.

El detalle y las características respecto a facturación, aplicación de penalizaciones y/o bonificaciones en cada una de las fases, se detallará en sus apartados correspondientes del presente Pliego y PPT.

3.6 Convenio de Contact center

Se informa a los licitadores que resulta de aplicación el artículo 18 del II Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center (antes telemarketing), que establece la obligación de incorporar a todo el personal de la plantilla correspondiente a la campaña o servicio finalizado, al proceso de selección para la formación de la nueva plantilla y a contratar a las personas que han de integrar la nueva plantilla conforme a los criterios indicados en el mismo. En este sentido, se incluye como Anexo XII a los recursos humanos asignados al servicio en la actualidad.

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 deberán haber realizado servicios análogos a los del presente Contrato ("***Servicios de atención al cliente o usuario***") ejecutados en los **tres (3) 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 tres 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** ("***Servicios de atención al cliente o usuario***") por importe igual o superior a 5.000.000 €.
2. Experiencia en la ejecución de servicios análogos: los licitadores deberán haber realizado servicios análogos a los del presente Contrato ("***servicios de atención al cliente o usuario y tecnología de Contact center y Text Analytics***") ejecutados en los **tres (3) 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:

- **Atención al cliente o usuario:**
 - **Atención Telefónica Recepción:** mínimo 1.500.000 llamadas en total.
 - **Atención Telefónica Emisión:** mínimo 350.000 llamadas en total.
 - **Atención Escrita:** mínimo 75.000 cartas, correos electrónicos, oficina virtual, chats, mensajería instantánea etc., en total.
- **Tecnología de Contact Center y Text Analytics:**
 - **Atención Telefónica Recepción:** Implantación de la solución ofertada por el licitador en al menos 5 proyectos.
 - **Atención Telefónica Emisión:** Implantación de la solución ofertada por el licitador en al menos 5 proyectos.
 - **Mensajería instantánea:** Implantación de la solución ofertada por el licitador en al menos 1 proyecto.
 - **Grabación de audio y pantallas:** Implantación de la solución ofertada por el licitador en al menos 1 proyecto.
 - **Text Analytics:** Implantación de la solución ofertada por el licitador en al menos 2 proyectos.
 - **Cuadro de mandos:** Implantación de la solución ofertada por el licitador en al menos 2 proyectos.

• **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 tres (3) 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 tres 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 (*"Servicios de atención al cliente o usuario"*) 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 tres (3) 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. Las unidades mínimas requeridas son las referidas en el apartado 5.1 B) 2 anterior.

- **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:

Atención al cliente o ciudadano:

- **Un responsable del Servicio con dedicación exclusiva:** Titulación universitaria y experiencia de al menos cinco (5) años en puestos de responsable para servicios análogos a los del presente Contrato.
- **Dos formadores con dedicación exclusiva:** Experiencia de al menos tres (3) años en puestos análogos dentro del sector de telemarketing o Contact Center.
- **Dos supervisores del Servicio con dedicación exclusiva:** Experiencia en puestos análogos dentro del sector de telemarketing o Contact Center de al menos tres (3) años.
- **Cinco coordinadores del Servicio con dedicación exclusiva:** Experiencia de al menos tres (3) años en puestos análogos dentro del sector de telemarketing o Contact Center.
- **50 agentes para atención en plataforma:** Experiencia de al menos un (1) año en puestos análogos dentro del sector de telemarketing o Contact Center.

Todos los perfiles anteriores (desde el responsable del servicio hasta los agentes para atención en plataforma) deberán tener experiencia en procesadores de texto y hojas de cálculo, así como en herramientas propias de Gestión de Contact Center.

- **Un Delegado de Protección de datos sin exclusividad:** Titulación universitaria y experiencia de al menos tres (3) años en puestos similares y relacionados con servicios análogos a los del presente Contrato.

Tecnología de Contact Center:

- **Un responsable técnico del Servicio sin exclusividad** que haya participado de forma exitosa en 3 proyectos de implantación de Tecnología Contact Center. Cada uno de dichos proyectos deberá cumplir el siguiente requisito: configuración de servicios con al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador.
- **Un consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center sin exclusividad** que haya participado de forma exitosa en 2 proyectos de implantación de Análisis Semántico (Text Analytics). Cada uno de dichos proyectos deberá cumplir el siguiente requisito: para al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador.

2. Adscripción de medios materiales al contrato:

Los licitadores deberán contar como mínimo con los siguientes medios materiales adscritos a los servicios objeto del contrato:

- Plataforma de Contact Center con, al menos, 50 puestos de trabajo equipados, escalables en al menos un 20%.

La Plataforma de Contact center deberá estar ubicada en la Unión Europea.

- Soluciones para teletrabajo, con al menos, 50 puestos de trabajo escalables en al menos un 20%.
- Centro o sala de formación con, al menos, 10 puestos equipados con ordenador con conexión a Internet, proyector y pizarra digital.

Deberá tenerse en cuenta que el tratamiento de datos de carácter personal realizado en los medios materiales referidos (Plataforma/s de Contact Center, soluciones de teletrabajo y Centro o Sala de Formación) deberá cumplir los requisitos establecidos en la cláusula 32 del presente Pliego y el apartado 11 del presente Anexo.

• **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:

Relación con currícula con la experiencia referida en el apartado 5.3.1 anterior, que el licitador dedicará al desarrollo y ejecución de los Servicios objeto del presente Pliego de los siguientes perfiles:

Atención al cliente y ciudadano:

- Un responsable del Servicio con dedicación exclusiva.
- Dos formadores con dedicación exclusiva.
- Dos supervisores del Servicio con dedicación exclusiva.
- Cinco coordinadores de Servicio con dedicación exclusiva.
- Un Delegado protección de datos sin exclusividad

Tecnología de Contact Center:

- Un responsable técnico del Servicio sin exclusividad.
- Un consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center sin exclusividad.

Los Currículum Vitae presentados deberán permitir la identificación de los titulares de los mismos mediante nombre y apellidos.

Asimismo, deberá aportarse la titulación requerida para el responsable del Servicio y el Delegado de protección de datos.

Finalmente, se aportará una declaración responsable del licitador indicando que contará con los 50 agentes para atención en plataforma referidos en el apartado 5.3.1 anterior con las características referidas en el mismo.

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. 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 deberán presentar la siguiente documentación:

Declaración responsable relativa a los medios materiales (Plataforma/s de Contact Center, soluciones de teletrabajo y Centro o Sala de Formación) de los que dispone la empresa licitadora indicando los requisitos establecidos en el apartado 5.3.2 anterior.

La declaración responsable debe ir acompañada de contrato, precontrato o cualquier otro título jurídico válido en Derecho que acredite la disponibilidad actual de los medios solicitados o que dispondrá de los mismos en caso de resultar adjudicatario. Asimismo, la declaración responsable deberá incluir la descripción de la plataforma comprendiendo la ubicación geográfica concreta del local o locales desde donde se prestarán los Servicios, la distribución de los puestos por perfiles, las características técnicas de cada puesto y equipamiento de estos, y una descripción del centro o sala de formación especificando número de puestos, su ubicación concreta de la misma, equipos informáticos y tipo pizarra, así como la descripción técnica de la solución de teletrabajo para poder comprobar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el apartado 5.3.2 anterior.

Asimismo, deberá aportarse un documento en el que se describa el modo en que se realizará el tratamiento de datos de carácter personal en los medios materiales referidos (Plataforma/s de

Contact Center, soluciones de teletrabajo y Centro o Sala de Formación) teniendo en cuenta que deberán cumplirse los requisitos establecidos en la cláusula 32 del presente Pliego y el apartado 11 del Anexo I.

- **5.5 Requisitos de selección cualitativa**

1. Los licitadores, o las empresas que les presten el servicio Cloud, deberán disponer de las siguientes certificaciones para los servicios iCloud:
 - Certificación en la norma ISO/IEC 27001 o equivalente para los servicios Cloud objeto del contrato.
 - Certificación en BS 25999 o ISO 22301:2012 para la continuidad de negocio, al menos, en los servicios Cloud que sean objeto de contratación por parte de Canal de Isabel II, S.A.

Asimismo, se admitirán medidas equivalentes a las normas referidas.

2. Se deberá acreditar el cumplimiento del estándar PCI-DSS aplicado a todo el entorno compuesto por personas, procesos y tecnologías en el cual se procesan, almacenan y/o transmiten datos de titulares de tarjetas o datos confidenciales de autenticación (Entorno de Datos del Titular de Tarjetas o Cardholder Data Environment – CDE).

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

1. Deberá aportarse la siguiente documentación:
 - Certificación vigente en la norma ISO/IEC 27001 o equivalente para los servicios Cloud objeto del contrato del licitador o la empresa que le preste el servicio Cloud.
 - Certificación en BS 25999 o ISO 22301:2012 para la continuidad de negocio del licitador o la empresa que le preste el servicio Cloud, al menos, en los servicios Cloud que sean objeto de contratación por parte de Canal de Isabel II, S.A.

Asimismo, se admitirán medidas equivalentes a las normas referidas.

2. Para acreditar el cumplimiento del estándar PCI-DSS en los términos indicados en el apartado 5.6.2 anterior, deberá acreditarse una Auditoría de cumplimiento de los requerimientos de seguridad del estándar PCI DSS vigente a fecha de presentación de las ofertas. La auditoría deberá haber sido realizada por una empresa homologada como QSA (Qualified Security Assessor) por el PCI SSC.

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.

Se recuerda que de conformidad con la letra A “Número máximo de lotes a los que los licitadores podrán licitar” del apartado 1 del Anexo I, los licitadores **deberán presentar oferta a los dos lotes del procedimiento de licitación de manera obligatoria. La oferta será única y válida para los dos lotes. En este sentido, los licitadores deberán presentar en la plataforma de licitación electrónica referida en el apartado 10.10 del presente Anexo la misma oferta en el lote número 1 y en el lote número 2, por lo que las especificaciones técnicas y subcontratación deberán ser las mismas en ambos lotes.**

A) Especificaciones técnicas

Las empresas licitadoras deberán presentar de forma precisa, estructurada, clara y concisa sus propuestas conforme al siguiente índice:

I. Propuesta de Modelo operativo de Recursos Humanos, Organización y Dimensionado.

Se presentará diferenciando entre los Servicios contemplados en la plataforma/s de Contact Center.

- a) **Descripción de la estructura organizativa** que se propone para fomentar el control y seguimiento de los Servicios, así como las interrelaciones entre las diferentes áreas, Recursos Humanos, Operaciones y Tecnología entre otras.
- b) **Descripción de la operativa de Recursos Humanos**, definiendo los diferentes puestos de trabajo, (recepción, emisión, atención escrita, etc.), descripción del proceso de reclutamiento y contratación, formación y desarrollo, descripción de la verificación de habilidades y conocimiento, así como la gestión del desempeño del personal y control y seguimiento de la rotación y ausentismo del personal.
- c) **Descripción del proceso de planificación y programación** del personal conforme a los datos facilitados en el PPT, así como propuesta y descripción de la operativa relacionada con el pronóstico del Tiempo Medio de Operación (TMO) y los requisitos de demanda conforme a los volúmenes, reductores e Indicadores de Nivel de Servicio. En este apartado se deberá definir claramente las “reglas” para minimizar el sobre-dimensionado o el sub-dimensionado a nivel de intervalos. Asimismo, se deberán considerar los indicadores de Nivel de Servicio y el objetivo que el licitador propone de Eficiencia/Costos.

En este apartado se deberá indicar el número total de agentes necesarios en cada uno de los servicios conforme al anexo “PLANTILLA RECURSOS ASIGNADOS AL SERVICIO” del PPT.

- d) **Descripción de la Gestión en Tiempo Real:** en este apartado se describirá la metodología y acciones correctoras cuando la planificación y programación del personal de corto plazo para el día/semana es inconsistente con la programación original. (Por ejemplo, cuando el Tiempo Medio de Operación, o volumen pronosticado originalmente es más alto/bajo que el real).

Descripción de la metodología de asignación de transacciones, así como un plan de acciones correctoras en los escenarios más probables:

- ✓ Situación normal respecto a los niveles pronosticados; por ejemplo, Tiempo Medio de Operación y volumen de transacciones.
- ✓ Situaciones anormales que pudieran presentarse:
 - Desvío significativo respecto a los volúmenes de transacciones o el Tiempo Medio de Operación pronosticado.
 - Incidencia de disponibilidad o lentitud en las telecomunicaciones o en los sistemas.
 - Desvío significativo de la planificación programada, (por debajo o por encima); por ejemplo, incidencia en los transportes públicos que pudieran ocasionar la no presencia del personal, huelgas, mal tiempo, etc.

II. **Propuesta de planes de contingencia, emergencia y plan de continuidad para la prestación de los Servicios objeto del Contrato.**

El licitador deberá presentar un plan frente a posibles incidencias en el servicio durante interrupciones menores (de hasta 6 horas) y la recuperación de interrupciones de larga duración (mayor a 6 horas). En el documento deberá incluir una evaluación de riesgos que pudieran incidir en el buen funcionamiento de la Plataforma asignada al Contrato y desarrollar planes de contingencia para aquellas incidencias que pudieran darse con mayor probabilidad.

Asimismo, detallará según la posible incidencia el plan de acción a desarrollar, roles y personas responsable o asignada a cada acción. En todo caso describirá los siguientes aspectos.

- a) Detallará un plan ante interrupciones menores de los Servicios, tales como incidencias en el suministro eléctrico, incidencia en las Aplicaciones informáticas de Contact Center, en las telecomunicaciones, la centralita, acceso a internet, indisponibilidad de la plataforma, etc. Este plan deberá ser coherente con la Gestión en tiempo Real y asignación de Transacciones descritas en el apartado I anterior. Asimismo, deberá describir el método a través del cual se garantiza que los planes definidos son efectivos, definiendo para ello planes de simulación u otros, que corroboren que el plan es adecuado y funciona.
- b) Detallará un plan ante interrupciones de mayor plazo: Tales como desastres naturales, pandemias, incendios, indisponibilidad de la plataforma, u otras cuestiones de fuerza mayor, cuya duración supere las 6 horas. En el citado plan se deberán incluir los procedimientos para mantener el servicio,

o restaurarlo, el aseguramiento de la integridad de los datos durante el proceso de restauración de los Servicios, así como un apartado específico para minimizar los tiempos de inactividad.

III. **Propuesta de Desempeño de la Calidad: Control y Seguimiento de los Resultados.**

- a) **Descripción del Plan:** En este apartado se describirán los objetivos generales y específicos del plan, así como la relación y concreción de las tareas a realizar, la asignación de roles y personas designadas para cada una de las tareas.
- b) **Alcanzando resultados:** En este apartado se describirá la metodología para alcanzar los objetivos contemplados para los Indicadores de Nivel de Servicio, así como la definición de las métricas relacionadas con coste y eficiencia, para las transacciones o servicios en tiempo real, y en diferido, por ejemplo, Tiempo Medio de Operación, ocupación, eficiencia, etc. Asimismo, se definirán los aspectos a tener en cuenta cuando los niveles alcanzados no cumplan con los objetivos previstos.
- c) **Monitoreo de los Servicios:** En este apartado se describirá la metodología o procedimiento para el monitoreo de las transacciones, o servicios objeto del presente proceso de licitación, en la descripción se deberán tener en cuenta los siguientes aspectos:
 - Transacciones o servicios objeto de monitoreo.
 - Tipo de monitoreo: al lado o en remoto.
 - Metodología utilizada para la muestra, y muestra a monitorear.
 - Propuesta de plantillas para el monitoreo de los servicios, definiendo los errores críticos de usuario final, negocio o cumplimiento, etc.
 - Procedimiento de calibración, de análisis de los resultados y planes de acción describiendo acciones correctoras, así como la frecuencia del monitoreo.
- d) **Informe Encuesta de Satisfacción IVR, Speech y Texts Analytic:** En este apartado el licitador describirá la metodología y la propuesta de acciones a realizar en base a los resultados alcanzados a partir de los ítems que intervienen en la encuesta, en el resto de aplicaciones de monitoreo, descrita en el PPT.
- e) **Informe Cliente Misterioso/Mystery Calling:** En este apartado el licitador describirá la metodología y la propuesta de acciones a realizar en base a los resultados alcanzados a partir de los ítems que intervienen en el informe, descrito en el PPT.

IV. **Propuesta del Plan de Transición, para llevar a cabo y con éxito la fase previa al comienzo de actividad.**

El contenido del plan debe cumplir con lo descrito en el PPT.

V. **Propuesta del Plan de estabilización de los servicios, para llevar a cabo y con éxito la fase de pleno servicio efectivo.**

El contenido del plan debe cumplir con lo descrito en el PPT.

VI. **Propuesta de Devolución de los servicios a la finalización de la relación contractual, diferenciando entre el servicio prestado a través de la plataforma de atención telefónica.**

El contenido del plan debe cumplir con lo descrito en el PPT.

VII. **Propuesta de la solución de Tecnología de Contact Center:**

- **Descripción del producto:** en este apartado se detallará la solución propuesta, y los módulos y funcionalidades que el licitador oferta, **detallando el perfil de usuario, supervisor y administrador.**
 - Atención telefónica:
 - Recepción
 - Emisión
 - Mensajería instantánea: WhatsApp/Telegram
 - Correo electrónico
 - Chat
 - Grabación de audio y pantallas
 - *Texts Analytics*.
 - Estrategias de enrutamiento: por perfil de cliente, por motivo, por *skills*, ultimo agente, por saturación, niveles de servicio, agente personalizado, reglas de enrutamiento *push vs pull*
 - Integración con distintas plataformas: Sistemas de comunicación, operativos y de base de datos, componentes de comunicación, gestión de la calidad, recursos humanos, tecnologías de voz, *speech* y *Texts Analytics*, ACDs, PBXs, etc.
 - Informes en tiempo real e histórico de la situación de los servicios de atención telefónica, mensajería, atención escrita, chat y *Texts Analytics*. Detalle de los informes propuestos por el licitador al objeto de realizar adecuadamente el conteo de los eventos y de los Indicadores de Nivel de Servicio definidos en el PPT.
 - Soluciones tecnológicas de teletrabajo: Descripción del producto, conectividad entre el licitador y la empresa que presta el servicio, certificaciones y acreditaciones, requisitos de seguridad, emplazamiento del Data Center en caso de prestarse el servicio en la nube, redundancia y disponibilidad, capacidad, continuidad de negocio, tipo de acceso a empleados y a terceros, monitoreo y registros, vigilancia y detección, administración de dispositivos, etc.

El licitador incluirá una demo funcional de cada uno de los servicios relacionados para este apartado y para los distintos perfiles. Por lo tanto, deberá aportar una demo funcional para el PERFIL USUARIO, una demo funcional para el PERFIL SUPERVISOR y una demo funcional para el PERFIL ADMINISTRADOR.

Deberá tenerse en cuenta que el tamaño máximo de CADA DEMO funcional admitido por la plataforma referida en el apartado 10.10 del Anexo I 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.

VIII. **Propuesta de Arquitectura de interconexión de la Red Inteligente para la plataforma Contact Center y la tecnología de Contact Center.**

El contenido debe cumplir con lo descrito en el PPT.

IX. **Descripción del cumplimiento del Reglamento General de Protección de datos.**

El contenido debe cumplir con lo descrito en el PPT.

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.

- 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.

7.- Diligencia debida.

El adjudicatario ejecutará el Contrato en los términos previstos en el presente Pliego y en el Pliego de Prescripciones Técnicas, realizando de manera competente y profesional el objeto del Contrato, cumpliendo los niveles de calidad exigidos y cuidando diligentemente los materiales que tuviera que utilizar como consecuencia del Contrato. A estos efectos, el adjudicatario responderá de la calidad del trabajo desarrollado con la diligencia exigible a una empresa experta en la realización de las tareas objeto del Contrato, respondiendo de los daños y perjuicios causados a Canal de Isabel II, S.A. en caso de no observar la referida diligencia.

8.- Adjudicación del Contrato.

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

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

A) 1. Valoración económica.....**70 puntos**

A) 2. *Criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas30 puntos:*

A) 2.1 Puesto de trabajo: **hasta 5 puntos**

A) 2.2 *Experiencia del responsable técnico del servicio y del consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center (hasta 7 puntos):*

A) 2.2.1 *Experiencia del responsable técnico del Servicio: hasta 4 puntos.*

A) 2.2.2 *Experiencia del consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center: hasta 3 puntos.*

A) 2.3 *Consultor adicional para la plataforma de tecnología Contact Center con las características referidas en el apartado 5.3.1 del Anexo I: hasta 2 puntos.*

A) 2.4 Cuadro de mandos con todos los servicios integrados: **hasta 8 puntos**

A) 2.5 Disponibilidad de llamadas on-line en la plataforma de Speech Analytics: **2,5 puntos**

A) 2.6 Video llamada: **2,5 puntos**

A) 2.7 Porcentaje de hilos conversacionales analizados a través de text Analytics: **3 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, **70 puntos**. Se establece la siguiente fórmula.

$$Vi = 70 * Pmin / Pi$$

Donde:

Vi = Valoración correspondiente a la oferta i

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

Pmin = 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 70 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 70 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. 100 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 Puesto de trabajo: hasta 5 puntos

Se otorgará hasta un máximo de 5 puntos a los licitadores que oferten sin coste adicional las siguientes condiciones en el puesto de trabajo de los agentes y coordinadores:

1. Superficie del puesto de trabajo: se valorará que se oferte al menos una superficie de 2,3 m² de cada uno de los 50 puestos de trabajo de la plataforma de Contact Center referida en el apartado 5.3.1 del Anexo I, lo que supone un aumento de la superficie mínima de 2m² establecida en el Anexo I del Real Decreto 486/1997, de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.

2. Aislamiento del ruido: Mamparas en cada puesto de trabajo de cada uno de los 50 puestos de trabajo de la plataforma de Contact Center referida en el apartado 5.3.1 del Anexo I para preservar la protección de las conversaciones entre agente y cliente. Estas mamparas deberán ser fonoabsorbentes, lavables, de material reciclable, y su altura estará comprendida entre 130cm-155 cm desde el suelo, o bien entre 55-80 cm si está montada sobre la mesa. En este último caso, la altura total (mesa + mampara montada sobre ella) deberá estar comprendida entre 130 cm-155 cm.

3. Puestos de trabajo (de cada uno de los 50 puestos de trabajo de la plataforma de Contact Center referida en el apartado 5.3.1 del Anexo I) dotados con dos pantallas anti reflectantes de ordenador de mínimo 15 pulgadas cada una y cascos personales para todo el personal indicado en el anexo "PLANTILLA RECURSOS ASIGNADOS AL SERVICIO" del PPT que deberán cumplir al menos los siguientes requisitos mínimos:

- Alta conectividad: Conexión por cable USB y jack 3,5mm, VoIP, y posibilidad de conexión a través de bluetooth u otros.
- Sonido estéreo alta fidelidad / banda ancha
- Cómodos, ligeros y ergonómicos (con diferentes opciones de colocación; oreja, nuca, diadema).
- Micrófono ajustable y anulación/supresión de ruido, así como controles e indicadores.
- Biaural (o convertible)

Los cascos personales ofertados a efectos de este subcriterio deberán ser distintos de los ofertados, en su caso, para el subcriterio del teletrabajo indicado en el punto 5 de este apartado.

4. Taquilla individual para todo el personal indicado en el anexo "PLANTILLA RECURSOS ASIGNADOS AL SERVICIO" del PPT y cajones para cada puesto de trabajo de cada uno de los 50 puestos de trabajo de la plataforma de Contact Center referida en el apartado 5.3.1 del Anexo I.

5. Ofrecer a todo el personal indicado en el anexo "PLANTILLA RECURSOS ASIGNADOS AL SERVICIO" del PPT la posibilidad de teletrabajo un mínimo del treinta por ciento de la jornada, garantizándose una adecuada protección en materia de seguridad y salud en el trabajo, de conformidad con lo establecido en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, y su normativa de desarrollo. Asimismo, se deberá dotar a dicho personal de PCs nominativos con las características referidas en el apartado 10.7 del PPT, cascos personales e Internet de 10MB o superior.

Los cascos deberán cumplir al menos los siguientes requisitos mínimos:

- Alta conectividad: Conexión por cable USB y jack 3,5mm, VoIP, y posibilidad de conexión a través de bluetooth u otros.
- Sonido estéreo alta fidelidad / banda ancha
- Cómodos, ligeros y ergonómicos (con diferentes opciones de colocación; oreja, nuca, diadema).
- Micrófono ajustable y anulación/supresión de ruido, así como controles e indicadores.
- Biaural (o convertible)

Los cascos personales ofertados a efectos de este subcriterio deberán ser distintos de los ofertados, en su caso, para el subcriterio de los puestos de trabajo indicado en el punto 3 de este apartado.

Se establece la siguiente fórmula de valoración:

$$V_i = N_i$$

Donde:

V_i = Valoración correspondiente a la oferta i .

N_i = número de condiciones de puestos trabajo referidas con anterioridad ofertadas por el licitador 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 si se ofertan todas las condiciones del puesto de trabajo referidas con anterioridad. En este sentido, la fórmula tiene un comportamiento lineal a razón de 1 punto por cada una de las condiciones del puesto de trabajo referidas. Las ofertas en las que se oferten todas las condiciones del puesto de trabajo referidas con anterioridad obtendrán 5 puntos. Recibirán 0 puntos las ofertas en las que no se oferte ninguna de las condiciones en el puesto de trabajo referidas con anterioridad.

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.

Asimismo, en caso de ofertar las mamparas referidas en el criterio "Aislamiento del ruido", el licitador deberá aportar la ficha técnica de las mismas donde se acredite el cumplimiento de los requisitos referidos anteriormente.

A) 2.2 *Experiencia del responsable técnico del servicio y del consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center* **7 puntos.**

Se valorará la experiencia del **responsable técnico del Servicio** y del **consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center** con dedicación a los servicios propuestos por

el licitador que exceda la experiencia mínima requerida para dichos perfiles en el apartado 5.3.1 del Anexo I. En este sentido, los perfiles 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 del Anexo I para dicho perfil. Por lo tanto, dichos perfiles deberán cumplir con todos los requisitos previstos en el apartado 5.3.1 del Anexo I para los mismos.

A) 2.2.1 Experiencia del responsable técnico del servicio: **hasta 4 puntos**

Se establece la siguiente fórmula de valoración:

$$Vi = 4 * Proyi / Proymax$$

Donde:

Vi = Valoración correspondiente a la oferta i

Proyi = Número de proyectos de implantación de Tecnología Contact Center con configuración de servicios con al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador en los que haya participado de forma exitosa y demostrable el responsable técnico del servicio propuesto por el licitador. Sólo se considerarán a efectos de valoración los referidos proyectos que excedan el número mínimo de proyectos requerido en el apartado 5.3.1 del Anexo I. Es decir, no se tendrán en cuenta los proyectos que formen parte de los requisitos mínimos solicitados.

Proymax = Mayor Proyi 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 cuyo responsable técnico del servicio propuesto por el licitador haya participado de forma exitosa y demostrable en el mayor número de proyectos de implantación de Tecnología Contact Center con configuración de servicios con al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador y la oferta en la que el responsable técnico del servicio propuesto por el licitador haya participado de forma exitosa y demostrable en el menor número de dichos proyectos. La oferta cuyo técnico del servicio haya participado de forma exitosa y demostrable en el mayor número de proyectos de implantación de Tecnología Contact Center con configuración de servicios con al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador obtendrá 4 puntos. La diferencia de puntos entre las ofertas dependerá de la dispersión real entre las ofertas presentadas por los licitadores respecto de la oferta cuyo técnico del servicio haya participado de forma exitosa y demostrable en el mayor número de proyectos de implantación de Tecnología Contact Center con configuración de servicios con al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador. En todos los casos anteriormente referidos, sólo se considerarán a efectos de valoración los proyectos que excedan el número mínimo de proyectos requerido en el

apartado 5.3.1 del Anexo I. Finalmente, las ofertas en las que el técnico del servicio cumpla estrictamente el número de proyectos mínimo requerido en el apartado 5.3.1 del Anexo I obtendrán 0 puntos, no resultando de aplicación para ese caso la fórmula de valoración.

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.

Asimismo, los licitadores aportarán el Anexo XIII haciendo constar expresamente el nombre y apellidos del responsable técnico del servicio propuesto y la relación de proyectos de implantación de Tecnología Contact Center con configuración de servicios con al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador en los que haya participado de forma exitosa y demostrable el responsable técnico del servicio propuesto por el licitador. En dicha relación deberán incluirse tanto el número de proyectos mínimo requerido en el apartado 5.3.1 del Anexo I como los proyectos que excedan dicho número mínimo, ya que éstos serán los proyectos objeto de valoración. Finalmente, en el citado Anexo XIII deberán indicarse los datos de contacto del cliente correspondiente a efectos de que Canal de Isabel II, S.A. pueda comprobar la veracidad de la información aportada.

A) 2.2.2 Experiencia del consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center: hasta 3 puntos.

Se establece la siguiente fórmula de valoración:

$$Vi = 3 * Proyi / Proymax$$

Donde:

Vi = Valoración correspondiente a la oferta i

Proyi = Número de proyectos de implantación de Análisis Semántico (Text Analytics) para al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador en los que haya participado de forma exitosa y demostrable el consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center propuesto por el licitador. Sólo se considerarán a efectos de valoración los referidos proyectos que excedan el número mínimo de proyectos requerido en el apartado 5.3.1 del Anexo I. Es decir, no se tendrán en cuenta los proyectos que formen parte de los requisitos mínimos solicitados.

Proymax = Mayor Proyi 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 cuyo consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center propuesto por el licitador haya

participado de forma exitosa y demostrable en el mayor número de proyectos de implantación de Análisis Semántico (Text Analytics) para al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador y la oferta en la que el consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center propuesto por el licitador haya participado de forma exitosa y demostrable en el menor número de dichos proyectos. La oferta cuyo consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center haya participado de forma exitosa y demostrable en el mayor número de proyectos de implantación de Tecnología Contact Center con configuración de servicios con al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador 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 cuyo consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center haya participado de forma exitosa y demostrable en el mayor número de proyectos de implantación de Análisis Semántico (Text Analytics) para al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador. En todos los casos anteriormente referidos, sólo se considerarán a efectos de valoración los proyectos que excedan el número mínimo de proyectos requerido en el apartado 5.3.1 del Anexo I. Finalmente, las ofertas en las que el consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center cumpla estrictamente el número de proyectos mínimo requerido en el apartado 5.3.1 del Anexo I obtendrán 0 puntos, no resultando de aplicación para ese caso la fórmula de valoración.

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.

Asimismo, los licitadores aportarán el Anexo XIII haciendo constar expresamente el nombre y apellidos del consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center propuesto y la relación de proyectos de implantación de Análisis Semántico (Text Analytics) para al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador en los que haya participado de forma exitosa y demostrable el consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center propuesto por el licitador. En dicha relación deberán incluirse tanto el número de proyectos mínimo requerido en el apartado 5.3.1 del Anexo I como los proyectos que excedan dicho número mínimo, ya que éstos serán los proyectos objeto de valoración. Finalmente, en el citado Anexo XIII deberán indicarse los datos de contacto del cliente correspondiente a efectos de que Canal de Isabel II, S.A. pueda comprobar la veracidad de la información aportada.

*A) 2.3 Consultor adicional para la plataforma de tecnología Contact Center con las características referidas en el apartado 5.3.1 del Anexo I: **hasta 2 puntos.***

Se valorará que el licitador se comprometa a adscribir al contrato un Consultor adicional para la plataforma de tecnología Contact Center que haya participado de forma exitosa en 2 proyectos de implantación de Análisis Semántico (Text Analytics). Cada uno de dichos proyectos deberá cumplir el siguiente requisito: para al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador. En consecuencia, el consultor adicional para la

plataforma de Contact Center ofertado para el presente criterio técnico cuantificable mediante la mera aplicación de fórmulas deberá ser DISTINTO que el consultor para la plataforma de Contact Center propuesto por el licitador para el cumplimiento de los criterios referidos en el apartado 5.3.1 del Anexo I y para el criterio de valoración del apartado 8 A) 2.2.2 del Anexo I.

La oferta del consultor adicional para la plataforma de Contact Center supondrá el compromiso del licitador de dedicar o adscribir a la ejecución del contrato dicho consultor. 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.

El máximo número de consultores adicionales que se considerarán a efectos de valoración será de 1.

Se establece la siguiente fórmula:

$$V_i = P_i$$

Donde:

V_i = Valoración correspondiente a la oferta i

P_i = 2 si el licitador oferta un Consultor adicional para la plataforma de tecnología Contact Center que haya participado de forma exitosa en 2 proyectos de implantación de Análisis Semántico (Text Analytics). Cada uno de dichos proyectos deberá cumplir el siguiente requisito: para al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador; 0, si el licitador no oferta dicho consultor adicional.

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 si el licitador oferta un Consultor adicional para la plataforma de tecnología Contact Center que haya participado de forma exitosa en 2 proyectos de implantación de Análisis Semántico (Text Analytics). Cada uno de dichos proyectos deberá cumplir el siguiente requisito: para al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador. La oferta en la que el licitador oferte dicho consultor adicional obtendrá 2 puntos. Finalmente, las ofertas en las que el licitador no oferte dicho consultor adicional 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.

Asimismo, los licitadores aportarán el Anexo XIV haciendo constar expresamente el nombre y apellidos del consultor adicional para la plataforma de tecnología de Contact Center propuesto y la relación de proyectos de implantación de Análisis Semántico (Text Analytics) para al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador en los que haya participado de forma exitosa y demostrable el consultor adicional para la plataforma de tecnología de Contact Center propuesto por el licitador. En dicha relación deberá acreditarse la participación de forma exitosa de dicho consultor en al menos 2 proyectos de implantación de Análisis Semántico (Text Analytics). Cada uno de dichos proyectos deberá cumplir el siguiente requisito: para al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador. Finalmente, en el citado Anexo XIV deberán indicarse los datos de contacto del cliente correspondiente a efectos de que Canal de Isabel II, S.A. pueda comprobar la veracidad de la información aportada.

A) 2.4 Cuadro de mandos con todos los servicios integrados: hasta 8 puntos

Se valorará aquella oferta que integre en la plataforma de tecnología de Contact Center un cuadro de mandos con reportes *online* e histórico y navegable con los indicadores más representativos relacionados con el servicio de atención al cliente y usuarios. En este sentido se deberán integrar aquellos indicadores ajenos a la plataforma, en concreto los relacionados con speech y text Analytics, oficina virtual, encuestas de satisfacción, además de los propios servicios prestados a través de la plataforma tecnológica de Contact center, indicadores de recepción, emisión y mensajería instantánea.

A tal efecto, se establece la siguiente fórmula:

$$V_i = P_i$$

Donde:

V_i = Valoración correspondiente a la oferta i

P_i = 8 si se oferta el cuadro de mandos definido con anterioridad; 0 puntos si no se oferta.

Justificación de la fórmula empleada para la valoración del presente criterio técnico cuantificable: la fórmula referida hace que la máxima diferencia de puntuación en la valoración del presente criterio técnico cuantificable dependa de si se oferta, o no, el cuadro de mandos definido en el presente criterio técnico cuantificable. En este sentido, si se oferta el cuadro de mandos definido en el presente criterio técnico cuantificable se obtendrán 8 puntos. Si no se oferta se 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, en caso de ofertar el cuadro de mandos definido en el presente criterio técnico cuantificable, los licitadores deberán aportar una propuesta de cuadro de mandos en el que se acredite que dicho cuadro de mandos contiene reportes *online* e histórico, es navegable con los indicadores más representativos relacionados con el servicio de atención al cliente y usuarios, integra aquellos indicadores ajenos a la plataforma, en concreto los relacionados con *speech* y *text Analytics*, oficina virtual, encuestas de satisfacción, además de los propios servicios prestados a través de la plataforma tecnológica de Contact center, indicadores de recepción, emisión y mensajería instantánea.

A) 2.5 Disponibilidad de llamadas on-line en la plataforma de Speech Analytics: **2,5 puntos**

Se valorará con 2,5 puntos aquellas ofertas que oferten disponer de las llamadas de speech Analytics y text Analytics en la misma plataforma tecnológica ofertada de tal forma que Canal de Isabel II, S.A. pueda acceder a la información de forma on-line de todos los resultados de una manera integrada.

A tal efecto, se establece la siguiente fórmula:

$V_i = P_i$

Donde:

V_i = Valoración correspondiente a la oferta i

P_i = 2,5 si se oferta la Disponibilidad de llamadas on-line en la plataforma de Speech Analytics de conformidad con lo anterior; 0 puntos si no se oferta.

Justificación de la fórmula empleada para la valoración del presente criterio técnico cuantificable: la fórmula referida hace que la máxima diferencia de puntuación en la valoración del presente criterio técnico cuantificable dependa de si se oferta, o no, la Disponibilidad de llamadas on-line en la plataforma de Speech Analytics de conformidad con lo anterior. En este sentido, si se oferta dicha disponibilidad en los términos definidos en el presente criterio técnico cuantificable se obtendrán 2,5 puntos. Si no se oferta se 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, en caso de ofertar la disponibilidad de llamadas on-line en la plataforma de Speech Analytics definida en el presente criterio técnico cuantificable, los licitadores deberán aportar una propuesta en la que detallen la manera en que las llamadas de speech Analytics y text Analytics se integran en la misma plataforma tecnológica ofertada

de tal forma que Canal de Isabel II, S.A. pueda acceder a la información de forma on-line de todos los resultados.

A) 2.6 Video llamada: **2,5 puntos**

Se valorará con 2,5 puntos aquellas ofertas que presenten una solución de video llamada integrada en la misma plataforma tecnológica ofertada al menos para el 20% del dimensionado ofertado por éste.

A tal efecto, se establece la siguiente fórmula:

$$V_i = P_i$$

Donde:

V_i = Valoración correspondiente a la oferta i

P_i = 2,5 si se oferta video llamada de conformidad con lo anterior; 0 puntos si no se oferta.

Justificación de la fórmula empleada para la valoración del presente criterio técnico cuantificable: la fórmula referida hace que la máxima diferencia de puntuación en la valoración del presente criterio técnico cuantificable dependa de si se oferta, o no, la video llamada de conformidad con lo anterior. En este sentido, si se oferta dicha video llamada en los términos definidos en el presente criterio técnico cuantificable se obtendrán 2,5 puntos. Si no se oferta se 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 una propuesta en la que detallen la solución de video llamada integrada en la misma plataforma tecnológica ofertada al menos para el 20% del dimensionado ofertado por éste.

A) 2.7 Porcentaje de hilos conversacionales analizados a través de text Analytics: **3 puntos**

En el apartado 3.5 del PPT se establece como obligación que el contratista deberá analizar a través de text Analytics el 50% de los hilos conversacionales. Se valorará el porcentaje de hilos conversacionales analizados a través de text Analytics a que se comprometa el licitador por encima del mínimo de 50% establecido en el apartado 3.5 del PPT.

A tal efecto, se establece la siguiente fórmula:

$$V_i = 3 * (P_i - 50) / 50$$

Donde:

Vi = Valoración correspondiente a la oferta i

Pi = Porcentaje de hilos conversacionales analizados a través de text Analytics a que se comprometa el licitador. **Dicho porcentaje deberá ser como mínimo del 50%. En caso contrario, la oferta del licitador no será tomada en cuenta.**

Justificación de la fórmula empleada para la valoración del presente criterio técnico cuantificable: la fórmula referida hace que la máxima diferencia de puntuación en la valoración del presente criterio técnico cuantificable dependa del porcentaje de hilos conversacionales analizados a través de text Analytics a que se comprometa el licitador. La oferta en la que el licitador se comprometa a analizar el 100% de hilos conversacionales a través de text Analytics obtendrá 3 puntos. Finalmente, las ofertas en las que se oferte el 50% mínimo establecido en el apartado 3.5 del PPT obtendrán 0 puntos, no resultando de aplicación para ese caso la fórmula de valoración.

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.

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 realizar la valoración de los criterios referidos en el apartado 8 A) 2.2 puntos 1 y 2 y 8 A) 2.3 del Anexo I al PCAP y realizar la comprobación de los medios que el licitador se comprometa a adscribir a la ejecución del contrato. 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.

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.

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 durante la fase de transición

La fase de transición de los servicios, su planificación y organización son claves para el éxito del proyecto, por lo que si por causas imputables al contratista, existiera incumplimiento del plazo previsto en el Plan de Transición, se aplicará una penalización del 1% del precio del contrato dividido entre 29 por cada día natural de demora.

Penalizaciones durante la Fase de devolución de los servicios.

La fase de devolución de los servicios, su planificación y organización son claves para el éxito del proyecto, por lo que si por causas imputables al adjudicatario saliente, existiera incumplimiento del plazo previsto en el Plan de Devolución, se aplicará una penalización del 1% del precio del contrato dividido entre 29 por cada día natural de demora.

Bonificación o penalización según desviación en el objetivo de los indicadores de nivel de servicio.

Como herramienta clave de seguimiento y garantía de la calidad de los servicios prestados, se han establecido diferentes Indicadores de Nivel de Servicio (INS), medidos periódicamente y liquidables anualmente, conforme a lo establecido en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

Canal de Isabel II, S.A. analizará los resultados obtenidos en base a los criterios que a continuación se detallan y podrá aplicar las penalizaciones o bonificaciones previstas, dependiendo del grado de cumplimiento de los Indicadores de Nivel de Servicio. No obstante, las penalizaciones devengadas por este motivo durante el periodo de estabilización se aplicarán, en su caso, con una reducción del 70%.

Tal y como se detalla en el Pliego de Prescripciones Técnicas, se han establecido un conjunto de parámetros que permiten controlar determinados aspectos de los servicios contratados. A cada Parámetro o Indicador se le ha

definido un objetivo (máximo o mínimo), un coeficiente corrector y una periodicidad para el cálculo de la penalización o bonificación.

Si el valor medido o conseguido por el contratista mejora el objetivo marcado, se considerará que ha entregado el servicio mejorando los compromisos contractuales. No serán objeto de bonificación los Indicadores de Nivel de Servicio establecidos en el apartado 6 del PPT, a excepción de Resolución al primer contacto (FCR), Índice de Calidad percibida (IVR) correspondiente al grado de satisfacción respecto a la atención ofrecida por el agente y Grado de eficiencia del servicio (GES). Por debajo de dicho valor, se considerará que el adjudicatario ha incumplido su compromiso, por lo que Canal de Isabel II, S.A., podrá aplicar la penalización correspondiente.

El importe que corresponda bonificar o penalizar se ajustará a la siguiente fórmula:

$$R\ b/p = Di \times Fs$$

Donde:

R b/p: Importe a penalizar o bonificar

Fs: Facturación del servicio correspondiente al periodo objeto del análisis.

Di: Desviación existente entre el objetivo marcado y el conseguido durante el periodo objeto del estudio o análisis.

Donde Di será igual a:

$$Di = li - lo$$

Excepto para los indicadores de Tiempo medio de respuesta (ASA), Tiempo en cobertura de puestos, Retén de averías, Pendientes vencidas, Promedio total tiempo de respuesta, cuya fórmula de cálculo es:

$$Di = ((li - lo) / lo) \times Ci$$

ó

$$Di = ((li / lo) - 1) \times Ci$$

Donde:

Ci: Coeficiente Corrector definido para el indicador objeto del análisis.

li: Corresponde al valor alcanzado por el adjudicatario durante el periodo objeto del análisis.

lo: Corresponde al objetivo marcado por el Canal de Isabel II durante el periodo objeto del análisis.

Canal de Isabel II, S.A., devolverá al adjudicatario cualquier factura que no se ajuste a la penalización que sea de aplicación.

Independientemente de las Penalizaciones que sean de aplicación, el adjudicatario deberá elaborar e implementar sin coste adicional para Canal de Isabel II S.A., un Plan de Acciones Correctivas (PAC) para resolver todos los incumplimientos de los Parámetros de control de los INS. En caso de no elaborar e implementar el citado PAC, Canal de Isabel II, S.A. podrá aplicar una penalización del 2% de la facturación mensual de cada indicador incumplido en el que no se hayan implantado las acciones correctoras correspondientes.

Penalización por causa de errores en la ejecución del Contrato.

Los gastos que pudieran derivarse como consecuencia de tramitaciones incorrectas imputables al adjudicatario serán a cargo de éste.

Se considerarán errores cualesquiera incidencias que se produzcan como consecuencia de la no observancia de los Sistemas de Aseguramiento de Calidad, y demás procedimientos y comunicados escritos y, en todo caso, aquellos en que así sean declarados por resolución administrativa o judicial.

En estos 2 últimos casos (administrativa y judicial) la penalización económica será además la que venga determinada en cualesquiera de dichas resoluciones.

Las faltas o errores que pudiera cometer el contratista se penalizarán, según su trascendencia, de acuerdo a los siguientes criterios:

Se consideran **muy graves** aquellos errores que tengan repercusiones significativas en los clientes, por afectar al suministro de agua:

- Incidencias en la contratación del suministro de agua que generen una demora en el suministro de agua a una finca. Se aplicarán los siguientes criterios:

- Si el número de errores es inferior al 0,07% del total de contrataciones realizadas durante el periodo objeto del estudio, se aplicará una penalización de 100 euros por cada error cometido.
- Si el número de errores está comprendido entre el 0,07% y 0,10% de total de contrataciones realizadas durante el periodo objeto del estudio, se aplicará una penalización de 150 euros por cada error cometido.
- Si el número de errores es superior al 0,10% del total de contrataciones realizadas durante el periodo objeto del estudio, se aplicará una penalización de 200 euros por cada error cometido.

- Toda incidencia, error o demora en la gestión, que implique falta de suministro de agua en una finca, cualquiera que sea el proceso de gestión:

- Si el número de errores es inferior al 0,007% del total de gestiones relacionadas con el proceso durante el periodo objeto del estudio, se aplicará una penalización de 50 euros por cada error cometido.
- Si el número de errores está comprendido entre el 0,007% y 0,05% del total de gestiones relacionadas con el proceso durante el periodo objeto del estudio, se aplicará una penalización de 60 euros por cada error cometido.
- Si el número de errores es mayor al 0,05% del total de gestiones relacionadas con el proceso durante el periodo objeto del estudio, se aplicará una penalización de 70 euros por cada error cometido.

Se consideran **graves** aquellos errores que afectan al Cliente, pero no tienen repercusión en el suministro de agua:

- La reiteración de quejas y reclamaciones imputables al adjudicatario presentadas por clientes, ciudadanos o cualquier área de Canal de Isabel II, S.A. para un mismo proceso o Contrato, sin que el contratista haya implantado adecuadamente las acciones correctoras o preventivas necesarias.

- Si el número de reiteraciones es inferior o igual a 2, se aplicará una penalización de 10 euros por cada error cometido.
- Si el número de reiteraciones es mayor a 2, se aplicará una penalización de 20 euros por cada error cometido.

Cualquier implantación tecnológica o de una nueva campaña de emisión, requerirá del visto bueno de Canal de Isabel II, S.A. antes de su inicio o aplicación. En caso de comienzo de una campaña sin que haya sido previamente revisada por Canal de Isabel II, S.A. y se haya dado el visto bueno, implicará que las gestiones no serán abonadas. Las mismas consecuencias tendrá el hecho de que una vez implantada una nueva campaña de gestión con el visto bueno de Canal de Isabel II, S.A., se cambiasen los criterios y condiciones de la misma unilateralmente por el contratista.

Incumplimiento Carta de Compromisos con el Cliente.

Si una gestión fuera objeto de indemnización por incumplimiento de la Carta de Compromisos con el Cliente publicada en <https://www.canaldeisabelsegunda.es/clientes>, y ésta fuera imputable al contratista, éste asumirá los costes relativos a la misma.

Otras Penalizaciones/bonificaciones.

- a) Penalización por una cuantía equivalente a 100 euros, por cada queja o reclamación presentada por clientes, ciudadanos o cualquier área de Canal de Isabel II, S.A. que sea imputable al adjudicatario, y en todo caso, aquellas en las que el adjudicatario no haya implantado las acciones correctoras o preventivas necesarias.
- b) El incumplimiento de la petición de un cliente de ser atendido por un responsable/supervisor o coordinador, será objeto de una penalización equivalente a 500 euros.
- c) El incumplimiento de alguno de los criterios valorables a través de mera aplicación de fórmulas, serán objeto de penalización en una cuantía del 10% del precio ofertado por el licitador dividido entre 29 meses.
- d) Serán a cargo del contratista las sanciones impuestas a Canal de Isabel II, S.A. por resoluciones administrativas, o judiciales derivadas de errores en la ejecución del contrato imputables al contratista y motivadas por la no observancia de la normativa que le aplica y/o procedimientos establecidos por los Sistemas de Asesoramiento de la Calidad, y demás instrucciones que de conformidad con lo previsto en el PPT se comuniquen al contratista y en todo caso, aquellos que den lugar a una resolución administrativa o judicial desfavorable para Canal de Isabel II, S.A. por causas imputables al contratista.
- e) Sesenta céntimos (0,60 €) por cada mil (1.000) euros del contrato en caso de incumplimiento de cualquiera de las condiciones especiales de ejecución referidas en el apartado 9.3.

Sin perjuicio de la imposición de las penalizaciones indicadas en este apartado 9.1, los gastos que pudieran derivarse como consecuencia de errores imputables al adjudicatario serán a cargo de éste.

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

Canal de Isabel II, S.A. podrá, por interés público, resolver unilateralmente el contrato por causa de incumplimiento del contratista de la obligación principal del contrato o de aquellas obligaciones calificadas como esenciales en el presente apartado si dicho incumplimiento supone una interrupción de la prestación o una inadecuada ejecución de la misma que produzcan daños que perjudiquen gravemente el servicio que Canal de Isabel II, S.A. debe prestar en su función de gestión del ciclo integral del agua o que afecten gravemente a las obligaciones derivadas de los títulos concesionales que ostente.

Se consideran obligaciones esenciales del contrato cuyo incumplimiento puede llevar aparejada la resolución del mismo, salvo justificación aceptada por Canal de Isabel II, S.A., las siguientes:

1. El cumplimiento del plazo establecido para la fase de Transición. En este sentido, Canal de Isabel II, S.A. podrá resolver el contrato en caso de que el adjudicatario incurra en una demora de 30 días naturales de dicho plazo.
2. Adecuación a los requisitos del contrato y la puesta en marcha de los servicios dentro de los plazos establecidos en los pliegos.
3. El cumplimiento de cualquiera de los requisitos de selección cualitativa descritos en el presente Pliego de Cláusulas Administrativas.
4. El cumplimiento de cualquiera de los requisitos contenidos en el apartado del 10.1 PPT "Requisitos de seguridad para proveedores de servicios en la nube (cloud)".

5. Sin perjuicio de la aplicación de las penalizaciones que correspondan, se podrá resolver el contrato cuando el contratista, una vez iniciada la Fase 3 (Fase de Pleno Servicio):
 - En un periodo de 30 días naturales acumule más de 20 horas de indisponibilidad del servicio.
 - A lo largo de la duración del contrato acumule más de 120 horas de indisponibilidad del servicio.
6. La ubicación de la plataforma de Contact Center. En este sentido, el cambio de ubicación de la plataforma de Contact Center respecto al lugar indicado en la oferta, sin autorización previa de Canal de Isabel II, S.A., podrá ser causa de resolución del Contrato a instancias de Canal de Isabel II, S.A.
7. El cumplimiento del calendario y horario en la prestación de los servicios objeto del presente Contrato, detallado en el Pliego de Prescripciones Técnicas. En este sentido, Canal de Isabel II, S.A. podrá resolver el contrato en el caso de que el adjudicatario incumpla dicha obligación tres veces en el periodo de un mes.
8. Superar sin causa justificada en un 10% el Índice de Rotación, definido en el Pliego de Prescripciones Técnicas, podrá ser causa de resolución del Contrato a instancias de Canal de Isabel II, S.A.
9. La alteración o falseamiento en los datos o indicadores de actividad por parte del contratista, podrá ser causa de resolución del Contrato a instancias del Canal de Isabel II, S.A.
10. Si durante 3 meses consecutivos, o 6 meses no consecutivos, al adjudicatario por causas imputables a éste, se le penalizara con el importe máximo, de un 20%, podrá ser causa de resolución del contrato a instancias de Canal de Isabel II, S.A.
11. Si pasado un mes, desde la notificación por parte de Canal de Isabel II, S.A. del incumplimiento de cualquier criterio de valoración a través de la aplicación de mera de fórmulas, el adjudicatario no cumpliera con su obligación, podrá ser causa de resolución a instancias de Canal de Isabel II, S.A.
12. Por no aplicar e implementar las medidas correctoras y preventivas debidas al incumplimiento reiterado de los INS establecidos en el PPT sin aplicar e implementar. En este sentido, se podrá resolver el contrato en caso de que el contratista no haya aplicado e implementado las medidas correctoras y preventivas en el plazo de 1 semana (si la medida es de procedimiento), 1 mes (si la medida es organizativa) o 2 meses si la medida es técnica.
13. Subcontratación sin autorización previa por parte de canal de Isabel II, S.A. o contraria a los términos establecidos en el apartado establecido en el presente pliego.
14. 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.
15. Las obligaciones indicadas en las letras a) a e) del apartado 11.

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.
- Plan de conciliación de la vida familiar y laboral del personal adscrito al contrato con medidas distintas a las que se valoran de conformidad con el apartado 8 del Anexo I.

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 hay tareas críticas del contrato.

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 3 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

Teniendo en cuenta que de conformidad con el apartado 1 es obligatoria la presentación de oferta a los dos lotes del procedimiento pero que el número máximo de lotes de los que el mismo licitador puede resultar adjudicatario es 1, la cuantía de la garantía provisional será igual al 3 por 100 del importe del presupuesto base de licitación sin IVA del lote 1. En este sentido, el importe de la garantía provisional asciende a 163.332,51 €.

La garantía provisional responderá del mantenimiento de la oferta del licitador, que será única para ambos lotes de conformidad con el apartado 1.

10.8. Garantía complementaria

No se requiere garantía complementaria.

10.9. Inspección y vigilancia

Será de aplicación, a los efectos de inspección y vigilancia en la calidad de los servicios prestados, lo dispuesto en el Pliego de Prescripciones Técnicas y en presente documento.

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 de Certificación 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.

Los licitadores tienen a su disposición, para la presentación de ofertas, información de soporte técnico y un teléfono de contacto en la siguiente dirección: <https://pixelware.com/servicios-soporte-licitadores/> para el uso de la plataforma de licitación 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. va a convocar el procedimiento de licitación del contrato 251/2020 “OFICINA TÉCNICA DE SERVICIOS DE ATENCION AL CLIENTE Y USUARIOS” que tendrá por objeto la supervisión de la ejecución de los dos contratos del presente procedimiento de licitación.

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 NO podrá ser cedido.

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 5 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 contestación a las consultas, que tendrá carácter vinculante, será publicada en el Portal de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid (<http://www.madrid.org/contratospublicos>).

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: SI

Criterios medioambientales: NO

Criterios de innovación: NO

Criterios sociales de preferencia en caso de empate: SI

Condiciones especiales de ejecución

Criterios sociales: SI

Criterios medioambientales: NO

Criterios de innovación: NO

10.19. Requisitos previos a la formalización del contrato.

- 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 queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato y/o información que pudiera conocer o le fuese facilitado con ocasión de la ejecución del 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, 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 y/o datos personales a sus empleados, con la finalidad de realizar el trabajo objeto del 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 del 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 procedimiento. 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 relativa a 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 identificativos, o bien, el acceso a los mismos, por parte de los solicitantes que pudieran estar legitimados para acceder a la información pública. 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 los licitadores faciliten al objeto de comprobar los criterios de solvencia 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., así como el adjudicatario del contrato 251/2020 “OFICINA TÉCNICA DE SERVICIOS DE ATENCION AL CLIENTE Y USUARIOS” podrán 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. Canal de Isabel II, S.A., así como el adjudicatario del contrato 251/2020 “OFICINA TÉCNICA DE SERVICIOS DE ATENCION AL CLIENTE Y USUARIOS” podrán tratar datos personales derivados de las grabaciones de llamadas y/o realización de videollamadas que se realicen con clientes y usuarios del ciclo integral del agua que contengan datos personales de los empleados del contratista, especialmente su voz e imagen, así como de los datos identificativos que generen los accesos al sistema de información de Canal de Isabel II, S.A. Asimismo, 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. Los datos serán tratados mientras dure el Contrato y una vez hayan finalizado las obligaciones legales aplicables.

En ambos casos, los licitadores deberán 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 vayan a facilitar a Canal de Isabel II, S.A., con las finalidades y legitimaciones indicadas en párrafos precedentes. Asimismo, deberán 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.

Para poder llevar a cabo alguna de las tareas objeto del contrato, en concreto para la prestación de los servicios de gestión y atención al cliente y usuarios del ciclo integral del agua, así como los servicios de Tecnología de Contact Center que pueden implicar la grabación de las llamadas, Canal de Isabel II, S.A podría poner a disposición del contratista ciertas categorías de datos de carácter personal incluidos en su registro de actividades de tratamiento relativo a clientes y usuarios del ciclo integral del agua (en particular, datos como

nombre, apellidos, dirección de comunicaciones, dirección de la finca objeto de suministro, documento de identidad, voz captada en las llamadas, teléfono datos bancarios, email de contacto, bonificaciones, datos de familia, datos de renta, deudas de facturación, quejas, solicitudes, reclamaciones, incidencias en el suministro, perfil de consumo, citas previas, datos de salud, información relativa a daños causados, ejercicio de derechos de protección de datos, etc.), de empleados (código de los trabajadores de Canal de Isabel II, S.A. que puedan acceder a las plataformas que procedan) y de contratación pública en Canal de Isabel II, S.A. (código de los usuarios-trabajadores de las empresas adjudicatarias y de subcontratistas que realizan las gestiones con los clientes y usuarios del ciclo integral del agua, así como nombres y apellido e imagen de los agentes que atiendan a los clientes y usuarios del ciclo integral del agua).

El contratista será considerado encargado del tratamiento de los datos de carácter personal. En este sentido, se compromete a seguir las instrucciones que Canal de Isabel II, S.A. prevea en este documento y en cada momento, y a cumplir la normativa vigente de protección de datos, así como el correspondiente deber de confidencialidad y de secreto empresarial. En concreto deberá atender las obligaciones derivadas de la aplicación 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 y resto de normativa nacional y de la Unión Europea vigente en materia de protección de datos, por lo que el contratista se somete al cumplimiento de la misma.

El contratista (encargado de tratamiento) podría tratar los datos de carácter personal facilitados por Canal de Isabel II, S.A. en la medida necesaria para el cumplimiento del contrato. En ningún caso, el contratista podrá utilizar los datos para finalidades propias y/o diferentes de las establecidas, ni podrá comunicarlos a terceros, salvo indicación de Canal de Isabel II, S.A.

El contratista y su personal accederá a datos de carácter personal de Canal de Isabel II, S.A. de forma remota a través de sistemas de información, por lo que se prohíbe la incorporación de los datos de carácter personal a sistemas o soportes distintos de los autorizados expresamente por Canal de Isabel II, S.A., quien estará facultado para instruir al contratista del modo y de las medidas de seguridad que se deberán implantar para ejecutar los accesos remotos a los propios recursos de Canal de Isabel II, S.A. La duración del tratamiento de los datos (encargo del tratamiento) estará vinculada a la duración del contrato. Sin perjuicio del deber de bloqueo, el contratista, cuando finalice el contrato que provoca el tratamiento de los datos, devolverá a Canal de Isabel II, S.A. o a quien este designe y/o destruirá de forma irreversible a elección de Canal de Isabel II, S.A. los datos de carácter personal tratados en ejecución del Encargo del tratamiento.

La ubicación relativa al tratamiento de datos personal que pudiera realizarse en ejecución del contrato deberá cumplir las siguientes indicaciones:

- 1) En cuanto a la Plataforma de Contact Center, deberá realizarse dentro de la Unión Europea.
- 2) En cuanto a los tratamientos de datos derivados de la Tecnología Contact Center y servicios asociados, podrán ser tratados desde cualquiera de las siguientes ubicaciones:
 - a) Países pertenecientes al Espacio Económico Europeo (Unión Europea, Liechtenstein, Islandia y Noruega)

- b) Países sobre los cuales la Comisión Europea haya declarado un nivel adecuado de protección de datos, siempre que sigan siendo válidas las correspondientes Decisiones de Adecuación (como, por ejemplo, Suiza, Canadá, Argentina, Guernsey, Isla de Man, Islas Feroe, Jersey, Andorra, Israel, Uruguay, Nueva Zelanda, Japón, etc.),
- c) Dentro de países que ofrezcan garantías adecuadas de cumplimiento relativa a la normativa europea de protección de datos, y en concreto bajo alguno de los siguientes mecanismos recogidos en:
 - i) el artículo 46, apartado 2, letra a) del RGPD, "*Instrumento jurídicamente vinculante y exigible entre las autoridades u organismos públicos*", (excepto Privacy Shield);
 - ii) el artículo 47 del RGPD "*Normas Corporativas Vinculantes*";
 - iii) el artículo 46, apartado 2, letra c) del RGPD "*Cláusulas Tipo de Protección de Datos adoptadas por la Comisión con aplicación de garantías adicionales cuando sea necesario*";
 - iv) el artículo 46, apartado 2, letra e) del RGPD "*Código de Conducta*"; y/o
 - v) el artículo 46, apartado 2, letra f) del RGPD "*Mecanismo de certificación*"

En cualquiera de los supuestos contemplados en el apartado 2) del párrafo precedente, se deberá informar previamente a Canal de Isabel II, S.A., así como remitir la documentación acreditativa del cumplimiento de la normativa de protección de datos en cuanto a transferencias internacionales de datos se refiere. Así, en este sentido, únicamente se podrán utilizar los instrumentos jurídicos relacionados, cuando a través de los mismos se consiga equiparar de forma real el nivel de protección de datos y requisitos relativos al tratamiento de los datos personales a la legislación europea de protección de datos, habida cuenta de que el derecho fundamental a la protección de datos se encuentra igualmente recogido en el Tratado de la Unión Europea y en la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

En el supuesto de que el contratista deba transferir datos personales a un tercer país u organización internacional, en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que le sea aplicable, informará a Canal de Isabel II, S.A. de esa exigencia legal de manera previa, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público.

El contratista deberá adoptar las medidas de seguridad y otras medidas resultantes del análisis de riesgos que deberá realizar el contratista, para confirmar si las medidas indicadas por Canal de Isabel II, S.A. son adecuadas al objeto de garantizar la seguridad de los datos. En todo caso, como mínimo, deberá llevar a cabo el tratamiento de los datos personales conforme los requisitos de seguridad indicados en el PPT.

De conformidad con el RGPD, el contratista llevará por escrito un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta de Canal de Isabel II, S.A. que deberá contener los siguientes extremos:

- El nombre y los datos de contacto del encargado del tratamiento (contratista) o aquellas personas en las que delegue, indicando que actúa por cuenta de Canal de Isabel II, S.A. e indicación de los datos del Delegado de Protección de Datos, si procede.
- Las categorías de tratamientos de datos efectuados por cuenta de Canal de Isabel II, S.A.
- En su caso, las transferencias de datos personales a un tercer país u organización internacional, incluida la identificación de dicho tercer país u organización internacional.

- Una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad que se implementarán en los sistemas, comunicaciones y datos objeto de tratamiento, relativas a:
 - La seudonimización y el cifrado de datos personales.
 - La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
 - La capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida en caso de incidente físico o técnico.
 - Un proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.

Cuando los datos se traten en formato no automatizado o parcialmente automatizado (en papel) deberán aplicar medidas para asegurar que no se realizan copias no autorizadas, asegurar la utilización de sobres cerrados que prohíban la manipulación y acceso no autorizado a la información, conservar un inventario de los soportes que contengan datos, mantener un registro de incidencias en cuanto a pérdida o destrucción de documentación que incluya datos de carácter personal, aplicar criterios de archivo a la documentación, implementar controles de acceso a los locales y ubicaciones y/o soportes donde se almacenen los datos. En el supuesto de que el contratista tenga que destruir datos de carácter personal, se procederá a la destrucción de forma segura e irreversible.

El contratista podrá contratar con un subencargado del tratamiento parte del tratamiento de datos que deba efectuarse en cumplimiento del Contrato, siempre que se haya previsto en la oferta que se presente indicando los servicios concretos objeto de subcontratación, los países y los mecanismos de transferencias internacionales de datos, cuando proceda. Asimismo, se podrán subcontratar actuaciones no indicadas en la oferta que sean comunicadas previamente a Canal de Isabel II, S.A. con 30 días de antelación quedando supeditado dichas actuaciones, al previo consentimiento escrito de Canal de Isabel II, S.A. En ambos casos, el contratista y subcontratistas deberán cumplir con la normativa de protección de datos y el contrato que suscriba y subcontratistas deberán:

- i. Que el tratamiento de datos de carácter personal se ajuste a las instrucciones de Canal de Isabel II, S.A. como responsable del tratamiento.
- ii. Que el contratista (encargado) y el tercero formalicen el contrato en los términos previstos en el RGPD, debiéndose someter el subcontratista en cualquier caso a la normativa nacional y de la Unión Europea vigente en materia de protección de datos.

En estos casos el tercero, es decir el subcontratista, tendrá también la consideración de encargado del tratamiento.

En cualquier caso, deberán cumplirse las siguientes obligaciones:

- a) Se deberán utilizar los datos de carácter personal para la finalidad indicada en los párrafos precedentes.
- b) El contratista, así como los subcontratistas en caso de que se produzca subcontratación -si estuviera previsto en la oferta o se autorice con posterioridad por escrito, deberán someterse a la normativa nacional y de la Unión Europea vigente en materia de protección de datos.
- c) El adjudicatario, de conformidad con la cláusula 16, 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 que deberá estar alineado con las indicaciones de la presente cláusula en cuanto a transferencias internacionales de datos se refiere. En este supuesto, deberá facilitar la documentación que acredite el cumplimiento de la normativa y en especial lo relativo a transferencias internacionales de datos y subcontrataciones, conforme lo dispuesto en esta cláusula.
- d) El contratista, así como los subcontratistas, deberán comunicar cualquier cambio que se produzca a lo largo de la vida del contrato en la declaración responsable referida en la letra c) anterior.
- e) Los licitadores, de conformidad con la cláusula 25, 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.

El contratista deberá aplicar los requisitos de seguridad indicados en el PPT. Asimismo, se deberán aplicar medidas de seguridad adicionales en función de la tipología de los datos de carácter personal que trate, las medidas de seguridad, en virtud de la naturaleza de los datos tratados que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la técnica, el coste de aplicación, la naturaleza, el alcance, el contexto y los fines de los datos almacenados así como los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural. En todo caso, el contratista, para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo, deberá adoptar:

- **Documento de Seguridad.**

El contratista deberá elaborar, disponer y actualizar un Documento de Seguridad y/o política de seguridad que recoja las medidas de índole técnica y organizativa y que deberá contener, como mínimo, los siguientes aspectos:

- Identificación detallada de los recursos protegidos.
- Medidas, normas, procedimientos de actuación, reglas y estándares encaminados a garantizar el nivel de seguridad que compongan el registro de actividades de tratamiento.
- Indicación de categorías de datos tratados y las medidas de seguridad aplicables a los mismos.

- Procedimiento de notificación, gestión y respuesta ante las incidencias y/o indicaciones de seguridad, así como ante violaciones de seguridad que afecten a datos de carácter personal.
 - Las medidas adoptadas para el transporte, destrucción y reutilización de documentos.
 - Identificación del responsable de seguridad de la información y del Delegado de Protección de Datos.
 - Especificación de los controles periódicos de seguridad.
 - Identificación de los tratamientos de datos realizados por terceros en calidad de encargados de tratamiento.
- **Medidas para el control de Acceso físico.**

Indicación e implementación de medidas de protección frente al acceso no autorizado a los sistemas de procesamiento de datos, al objeto de la correcta protección del centro de datos y demás instalaciones y ubicaciones propiedad o utilizadas por el contratista.

Para ello, los usuarios podrán acceder, únicamente a aquellos recursos que precisen para el desarrollo de sus funciones. Para que el personal autorizado pueda tener acceso a las ubicaciones donde se hallen instalados los equipos físicos que den soporte a los sistemas de información, el contratista deberá implantar sistemas de control de acceso como podrían ser tarjetas chip, puertas con seguridad, alarmas antirrobo, cámaras CCTV, sensores de movimiento, autorizaciones de acceso según el perfil del sujeto etc.

- **Medidas para el control de Acceso lógico.**

Implementación de medidas para evitar el acceso no autorizado al sistema, así como medidas contra la lectura, copia, modificación o eliminación no autorizada de datos personales.

A estos efectos, el contratista deberá determinar las funciones y obligaciones de cada uno de los usuarios o perfiles de usuarios con acceso a datos de carácter personal y a los sistemas de información, que deberán estar claramente definidas y documentadas en el Documento de Seguridad y/o política de seguridad. Asimismo, el contratista deberá adoptar medidas que garanticen la correcta identificación y autenticación de los usuarios, tales como:

- Implementar sistemas basados en usuario/contraseña. Se recomienda el uso de sistemas de autenticación basado en doble factor.
- Implementar registros de acceso de usuarios que permitan la trazabilidad. En este sentido, de cada intento de acceso se guardará el usuario, la fecha y hora, fichero accedido, el tipo de acceso (lectura, escritura, borrado, modificación) y si el acceso ha sido denegado o bien autorizado. Si el acceso ha sido autorizado deberá guardarse la información que identifique el registro concreto accedido. El periodo mínimo de conservación de los datos registrados será de dos años.
- Utilización de procedimientos de autenticación basados en la existencia de contraseñas y de archivos protegidos con contraseña.
- Implementar sistemas de cambio de contraseñas de manera periódica, así como de la longitud mínima de las mismas y la complejidad. Asimismo, se deberán implantar medidas para evitar que como mínimo las últimas cinco contraseñas se puedan repetir por parte de los usuarios.
- Gestión de contraseñas para usuarios de emergencia (administrador, root, etc.) y autorizaciones temporales para empleados temporales / terceros / externos.

- En supuestos de ausencia del puesto informático de trabajo, los equipos deberán estar siempre bloqueados.
- Mecanismos que limiten los intentos de inicio de sesión reiterados y desconexión en caso de repetidos intentos fallidos o timeouts.
- Se deberán registrar los intentos de acceso y las modificaciones de autorizaciones de acceso. En el caso de que el acceso haya sido autorizado será preciso guardar la información que permita identificar el registro accedido.
- Autorizaciones restringidas para el uso de programas o funciones de utilidad que eludan las medidas de seguridad.

- **Medidas para el control de Segregación.**

Adopción de medidas para el tratamiento separado de los datos personales recogidos para diferentes fines. El contratista debe adoptar medidas que aseguren la segregación de datos lógica, la existencia de sistemas separados para la producción, ensayo y desarrollo, así como implementar directrices internas para la recopilación, procesamiento y documentación de las bases de datos y la segregación de funciones del personal de los sistemas de información.

- **Medidas de cifrado de datos.**

Implementación de medidas y adopción de mecanismos de cifrado de tratamiento de datos personales, en los supuestos en que se produzcan transmisiones de datos a través de redes públicas o redes inalámbricas, para garantizar que los mismos no puedan atribuirse a un sujeto específico sin el uso de información adicional (seudonimizar) y que la información no sea inteligible ni manipulada por terceros, de manera que se evite la lectura, copia, alteración o eliminación no autorizada de datos personales durante la transmisión o el transporte electrónico. Para ello, el contratista podrá utilizar medidas tales como:

- Utilización de rutinas de encriptación (encriptación de ficheros o soportes de datos)
- Encriptado de contraseñas y transmisión cifrada de datos desde o hacia redes externas utilizando protocolos de transporte adecuados.
- Documentar la descarga y transmisión de datos a través de protocolos de transferencia de archivos como FTP securizados, Firewalls y accesos remotos.

- **Medidas contra la destrucción o pérdida de datos personales.**

Implementación de medidas de protección contra la destrucción accidental o intencionada o pérdida de datos de carácter personal, tales como:

- Prohibir la realización de pruebas con datos reales, salvo que se haya autorizado expresamente y siempre que se cumplan las medidas de seguridad.
- Implementar procedimientos de realización de copias de seguridad periódicas para reconstruir la información al tiempo de producirse la pérdida o destrucción de la misma que garanticen la integridad y recuperación de la información.
- Verificar el correcto funcionamiento y almacenamiento de los sistemas de copias de respaldo y de recuperación de los datos, configurar los nombres para las copias de seguridad y control de inventario de copias de seguridad.

- Uso de protección contra escritura en dispositivos de almacenamiento de datos.

Por otro lado, el contratista deberá implementar medidas dirigidas a proteger la información en casos de accidentes y desastres naturales tales como:

- Implementación de planes de emergencia en caso de desastres.
- Implementación de políticas de recuperación de desastres.
- Protección contra la afluencia de agua/inundaciones.
- Sistemas de extinción de incendios.
- Pruebas periódicas de los componentes.

- **Registro de Incidencias.**

Indicación y adaptación de procedimientos de notificación y gestión de las incidencias que afecten a los datos de carácter personal y establecer un registro en el que se haga constar el tipo de incidencia, el momento en que se ha producido, la persona que la notifica, a quién se comunica, los efectos que se hubieran derivado de la misma, las medidas correctoras aplicadas y la comunicación de las incidencias tanto al responsable del contrato como al Delegado de Protección de Datos de Canal de Isabel II, S.A. (privacidad@canal.madrid), en el supuesto de que hubiese afectado a datos de carácter personal y puedan ser consideradas violaciones de seguridad de datos personales. El registro de incidencias deberá permitir identificar que datos han sido restaurados de forma automática y cuáles de forma manual.

- **Medidas relativas a los soportes que contengan datos de carácter personal.**

Implementación de medidas tales como:

- Inventariar, etiquetar e identificar dichos soportes y documentos, los cuales solo podrán ser accesibles por el personal autorizado.
- Implementar un sistema de entrada y salida de soportes y documentos que contengan datos de carácter personal. Que permita conocer el tipo de documento o soporte, fecha, hora, emisor, destinatario número de documentos incluidos en el envío, forma de envío, persona responsable de entrega/recepción y autorización al efecto. Los documentos deberán ir cifrados.
- Adoptar, respecto de la documentación que se traslade, medidas dirigidas a evitar la sustracción, pérdida o acceso a la información contenida en la misma.
- Cuando los soportes o documentos vayan a desecharse o borrarse, se deberán implementar medidas que imposibiliten la recuperación de la información de forma que el borrado o destrucción será irreversible, y el contratista deberá aportar un certificado de destrucción segura.
- Cuando los soportes o documentos contengan categorías de datos especialmente sensibles, deberán ser cifrados de manera que se puedan localizar los mismos.
- Determinar las personas autorizadas para la extracción de soportes de datos y registro de las operaciones de extracción, con fecha, hora, usuario, etc.

- **Dispositivos portátiles.**

Sin perjuicio de lo anterior, si los datos personales tratados se almacenasen por el contratista en dispositivos portátiles, será preciso que exista una autorización previa escrita de Canal de Isabel II, S.A. y, en todo caso,

deberá garantizarse como mínimo el nivel de seguridad correspondiente al tipo de tratamiento. En caso de que los dispositivos portátiles se encuentren fuera de las instalaciones del responsable del tratamiento los datos deberán estar cifrados.

- **Medidas relativas a datos recogidos en soporte papel.**

Implementación de las medidas descritas cuando los datos se recojan, traten etc. en formato papel. En los supuestos en los que por su naturaleza no pudieran ser aplicables, el contratista deberá adoptar medidas análogas tales como:

- Prohibición de realizar copias que tengan datos de carácter personal por personal que no tenga permiso para ello.
- Limitación en el acceso a información con datos de carácter personal.
- Utilización de sobres cerrados que prohíban la manipulación y acceso no autorizado a la información contenida en su interior.
- Registro de incidencias en cuanto a pérdida o destrucción de documentación que incluya datos de carácter personal.
- La documentación que contenga datos de carácter personal deberá contener criterios de archivo.
- Los locales y ubicaciones donde se almacenen los datos deberán disponer de mecanismos que obstaculicen el acceso tales como llaves, tarjetas etc. No se dejarán en los vehículos papeles o documentos con datos a la vista.
- Mientras la documentación con datos de carácter personal no se encuentre archivada, la persona que se encuentre al cargo de la misma deberá custodiarla e impedir en todo momento que pueda ser accedida por persona no autorizada.
- Realización de auditorías para verificar el cumplimiento del principio de seguridad.

- **Medidas respecto a violaciones de Seguridad de datos.**

Notificación inmediata a Canal de Isabel II, S.A., por parte del contratista, de cualquier indicio o situación que pudiera suponer violaciones de seguridad de los datos de carácter personal. En este sentido, el contratista deberá tener los registros oportunos para verificar los fallos de seguridad, pérdidas, mantener actualizados los registros de incidencias, impedir un nuevo fallo o violación de seguridad, etc. y deberá implementar inmediatamente las medidas de seguridad correspondientes para impedir un nuevo fallo o violación de seguridad, respondiendo de las consecuencias que pudieran ocasionar en caso de incumplimiento de esta medida. El contratista, junto con la comunicación de la incidencia, deberá aportar toda la información y documentación relevante, y en concreto, la siguiente información:

- Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, y cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados/perjudicados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.
- 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, en caso de que se modifique el existente a la firma del contrato.
- Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.

- Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, una copia de la oportuna denuncia ante la autoridad competente y/o la indicación de las medidas propuestas para mitigar los posibles efectos negativos.

Si no es posible facilitar la información en tiempo real, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.

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.

Adicionalmente, el contratista tomará medidas para garantizar que cualquier persona que actúe bajo su autoridad o del subcontratista -si existieran y estuviesen autorizados para tratar datos-, que tenga acceso a datos personales, únicamente pueda tratar dichos datos, siguiendo las instrucciones de Canal de Isabel II, S.A., salvo que esté obligado a ello en virtud del derecho de la Unión o de los Estados miembros.

- **Medidas de apoyo al Responsable.**

El contratista deberá asistir a Canal de Isabel II, S.A. para responder a las solicitudes que tengan por objeto el ejercicio de los derechos de los interesados de las que tengan constancia, por lo que en caso de que el contratista recibiera una solicitud de este tipo deberá comunicarlo a Canal de Isabel II, S.A. de forma inmediata y, en cualquier caso, en un plazo no superior a dos días. Esta obligación se aplicará igualmente a los ejercicios de derechos que les comunique y a las actuaciones solicitadas y/o requeridas en su caso (localización de los datos, rectificación, supresión, etc.).

- **Telecomunicaciones.**

En el supuesto de que se vayan a transmitir categorías especiales de datos de los enumerados en el artículo 9 del RGPD a través de redes públicas o inalámbricas de comunicaciones electrónicas, la transmisión se realizará cifrando dichos datos o bien utilizando cualquier mecanismo que impida el acceso y/o manipulación ilegítima por terceros.

- **Delegado de Protección de Datos.**

Si procede en aplicación de la normativa vigente, el contratista deberá designar a un Delegado de Protección de Datos, comunicando su identidad y datos de contacto a Canal de Isabel II, S.A.

- **Colaboración y Asistencia.**

El contratista deberá poner a disposición de Canal de Isabel II, S.A. toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones que le impone el RGPD, normativa española de protección de datos, así como para confirmar, permitir y contribuir a la realización de auditorías, incluidas inspecciones, por parte de Canal de Isabel II, S.A., de cualquier otro auditor designado y/o de la autoridad nacional de control.

El alcance de la auditoria será en relación con los servicios y tratamientos de datos consecuencia de los servicios contratados y medidas que afecten a estos. Lo anterior sin perjuicio de la potestad de inspección de la autoridad nacional de control.

Canal de Isabel II, S.A. tendrá derecho a reclamar y a obtener del contratista, en un plazo de 72 horas, información relativa al dónde, cómo, cuándo y quién ha almacenado, procesado o accedido a los datos de carácter personal y las condiciones de seguridad en que se han producido esos accesos, así como la localización de todos los centros y ubicaciones donde puedan estar tratándose los datos de carácter personal.

El contratista deberá adoptar las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de las obligaciones de confidencialidad, disponibilidad e integridad de los datos, la obligación de que los mismos no vayan a ser utilizados para fines distintos del servicio acordado, así como cualquier otra medida que se vaya a adoptar para garantizar el cumplimiento efectivo de los principios de protección de datos, debiendo aportar pruebas documentales. En este sentido, Canal de Isabel II, S.A., directa o indirectamente a través de terceros, podrán realizar controles para verificar el cumplimiento de las obligaciones mencionadas, pudiendo solicitar, en su caso, la adopción de mecanismos que garanticen la confidencialidad y la integridad de los datos tratados para la prestación del servicio.

- **Confidencialidad.**

El contratista deberá garantizar el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal que maneje o conozca como consecuencia de los servicios acordados, incluso después de que finalice el contrato.

- **Formación a empleados.**

Será responsabilidad exclusiva del contratista el comunicar a sus empleados, por cualquier medio de prueba admisible en derecho, las obligaciones y prohibiciones legales establecidas en materia de protección de datos y/o privacidad. En cualquier caso, la obligación al respecto de la formación se circunscribirá a aquellos empleados involucrados en los tratamientos de datos que se tengan que realizar como consecuencia del desarrollo de los trabajos contratados, así como a los empleados y personas que tengan que realizar alguna actuación para el cumplimiento de lo dispuesto en esta cláusula.

Asimismo, el contratista debe garantizar que únicamente las personas autorizadas tienen acceso a los datos de carácter personal que se necesiten para la prestación del servicio, y que se han comprometido a respetar el deber de confidencialidad y que el personal a su cargo ha recibido la formación necesaria en materia de protección de datos para manejar los datos adecuadamente. El cumplimiento de esta obligación debe quedar documentado y a disposición de Canal de Isabel II, S.A.

- **Auditorías**

El responsable de seguridad y el Delegado de Protección de Datos coordinarán con el contratista la realización de auditorías periódicas, como mínimo una vez cada dos años y/o cuando se modifique el modo o sistema de tratamiento de datos, para verificar el cumplimiento del principio de seguridad en función del riesgo, habida cuenta de que se podrían tratar categorías especiales de datos a los efectos de lo establecido en el Reglamento Europeo de Protección de Datos. El contratista deberá facilitar las actuaciones que sean precisas al objeto de

garantizar y confirmar el cumplimiento del principio de seguridad de los datos y deberá facilitar a Canal de Isabel II, S.A una copia del informe con las evidencias encontradas y medidas complementarias adoptadas, en su caso.

- **Garantías.**

El contratista deberá proceder a la implantación de medidas de seguridad superiores a las indicadas cuando considere que las mismas resultan aplicables en virtud del estado de la técnica, los costes de aplicación y la naturaleza, el alcance, el contexto y los fines del tratamiento, los riesgos de probabilidad y gravedad para los derechos y libertades de las personas físicas, o cuando se realice una evaluación de impacto y del resultado de la misma se desprenda la necesidad de adoptar medidas de seguridad superiores. El contratista informará inmediatamente a Canal de Isabel II, S.A. si considera que alguna de las instrucciones contenidas en esta cláusula infringe el RGPD.

En caso de que el contratista destine los datos a otra finalidad, los comunique, los utilice incumpliendo las estipulaciones de la cláusula o bien, la normativa objeto de aplicación, así como cuando no adopte las medidas correspondientes para el almacenamiento y custodia de los mismos, será considerado también responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente. A tal efecto, el contratista responderá directamente frente al órgano sancionador y/o frente a Canal de Isabel II, S.A. y/o terceros de las consecuencias que se deriven del incumplimiento o cumplimiento defectuoso por parte del contratista de lo dispuesto en la presente cláusula, así como en lo dispuesto en la normativa reguladora de protección de datos de carácter personal, exonerando a Canal de Isabel II, S.A. de cualquier responsabilidad. El contratista responderá igualmente de las actuaciones de tratamiento de datos llevadas a cabo por sus subcontratistas, quienes deberán someterse a la normativa española y europea 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
MODELO PROPOSICIÓN ECONÓMICA

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 DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y USUARIOS DE CANAL DE ISABEL II, S.A. Nº 154/2020**, 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:

Concepto	Unidades (1)	Importe unitario IVA excluido	Importe total IVA excluido
Atención telefónica recepción			
Atención al cliente: Agente	850.000		
Centralita	7.549		
Atención Telefónica emisión			
Comunicación de consumos anómalos	7.646		
Otras campañas de emisión	140.000		
Atención escrita			
Atención escrita (email, oficina virtual, cartas, etc)	176.732		
Chat Comercial Agente	6.909		
Licencias WhatsApp/Telegram	20		
Atención al back office			
Comunicaciones devueltas	210.272		
Hora de gestor- teleoperador	30.000		
Otros conceptos			
Bolsa de hora nuevos desarrollos, consultoría + implantación	500		
Plan de transición (2)			
Mes de fase de transición (max 2,5% del importe máximo de licitación IVA excluido)	5		
IMPORTE TOTAL DE LA OFERTA (IVA excluido) (3) (4)			
IVA			
IMPORTE TOTAL			

(1) Las unidades establecidas en la tabla anterior se corresponden con un 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 29 meses y, por lo tanto, no podrán ser modificadas por el licitador.

(2) No se tendrán en cuenta las ofertas en las que el importe para la Fase de transición exceda el 2,5 % del importe máximo de licitación.

(3) Las ofertas económicas que superen el importe máximo de licitación para la duración inicial del contrato de VEINTINUEVE (29) MESES mencionado en el apartado 3.3 del Anexo I, para el lote correspondiente (5.444.416,91 € 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) del lote correspondiente para el periodo de duración inicial del contrato de 29 meses referido en la tabla anterior.

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 del Anexo I para el lote correspondiente.

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 para el lote correspondiente.

(4) Se recuerda que de conformidad con la letra A "Número máximo de lotes a los que los licitadores podrán licitar" del apartado 1 del Anexo I, los licitadores **deberán presentar oferta a los dos lotes del procedimiento de licitación de manera obligatoria. La oferta será única y válida para los dos lotes. En este sentido, los licitadores deberán presentar en la plataforma de licitación electrónica referida en el apartado 10.10 del presente Anexo la misma oferta en el lote número 1 y en el lote número 2, por lo que la oferta económica deberá ser la misma en ambos lotes.**

ANEXO II bis

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

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 DE ATENCION AL CLIENTE Y USUARIOS DE CANAL DE ISABEL II, S.A. Nº 154/2020** 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:

Criterio de valoración		Valor ofertado por el licitador (Ver Nota 1)
A) 2.1 Puesto de trabajo (ver Nota 2)	Superficie del puesto de trabajo	m ²
	Aislamiento del ruido: mamparas con las características del apartado 8 A) 2.1.2 del Anexo I	SI/NO
	Puestos de trabajo (de cada uno de los 50 puestos de trabajo de la plataforma de Contact Center referida en el apartado 5.3.1 del Anexo I) dotados con dos pantallas anti reflectantes de ordenador de mínimo 15 pulgadas cada una y cascos personales para todo el personal indicado en el anexo "PLANTILLA RECURSOS ASIGNADOS AL SERVICIO" del PPT que deberán cumplir al menos los requisitos mínimos del apartado 8 A) 2.1.3 del Anexo I	SI/NO
	Taquilla individual para todo el personal indicado en el anexo "PLANTILLA RECURSOS ASIGNADOS AL SERVICIO" del PPT y cajones para cada puesto de trabajo de cada uno de los 50 puestos de trabajo de la plataforma de Contact Center referida en el apartado 5.3.1 del Anexo I.	SI/NO
	Teletrabajo: ofrecer a todo el personal indicado en el anexo "PLANTILLA RECURSOS ASIGNADOS AL SERVICIO" del PPT la posibilidad de teletrabajo un mínimo del treinta por ciento de la jornada, garantizándose una adecuada protección en materia de seguridad y salud en el trabajo, de conformidad con lo establecido en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, y su normativa de desarrollo y dotar a dicho personal de PCs nominativos con las características referidas en el apartado 10.7 del PPT, cascos personales e Internet de 10MB o superior. Los cascos personales deberán cumplir al menos los requisitos mínimos del apartado 8 A) 2.1.5 del Anexo I	SI/NO
A) 2.2.1 Experiencia del responsable técnico del servicio (ver Nota 3)		
A) 2.2.2 Experiencia del consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center (ver Nota 4)		
A) 2.3 Consultor adicional para la plataforma de tecnología Contact Center con las características referidas en el apartado 5.3.1 del Anexo I (ver Nota 5)		SI/NO
A) 2.4 Cuadro de mandos con todos los servicios integrados (ver Nota 6)		SI/NO
A) 2.5 Disponibilidad de llamadas on-line en la plataforma de Speech Analytics (ver Nota 7)		SI/NO
A) 2.6 Video llamada (ver Nota 8)		SI/NO
A) 2.7 Porcentaje de hilos conversacionales analizados a través de text Analytics (ver Nota 9)		%

Fecha y Firma de Licitador

Nota 1: De conformidad con lo indicado en la cláusula 11 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP), 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 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 realizar la valoración de los criterios referidos en el apartado 8 A) 2.2 puntos 1 y 2 y 8 A) 2.3 del Anexo I al PCAP y realizar la comprobación de los medios que el licitador se comprometa a adscribir a la ejecución del contrato. 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.

Se recuerda que de conformidad con la letra A “Número máximo de lotes a los que los licitadores podrán licitar” del apartado 1 del Anexo I, los licitadores **deberán presentar oferta a los dos lotes del procedimiento de licitación de manera obligatoria. La oferta será única y válida para los dos lotes. En este sentido, los licitadores deberán presentar en la plataforma de licitación electrónica referida en el apartado 10.10 del presente Anexo la misma oferta en el lote número 1 y en el lote número 2, por lo que la proposición relativa a los criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas deberá ser la misma en ambos lotes.**

Nota 2: Para el subcriterio Superficie del puesto de trabajo se indicará la superficie en metros cuadrados (m²) de cada uno de los 50 puestos de trabajo de la plataforma de Contact Center referida en el apartado 5.3.1 del Anexo I que el licitador se compromete a mantener durante la ejecución del contrato. **Los metros cuadrados de dicha superficie deberán ser al menos de 2,3 m² para poder ser objeto de valoración.**

Para el subcriterio aislamiento del ruido se indicará SI o NO en función de si el licitador oferta Mamparas en cada puesto de trabajo de cada uno de los 50 puestos de trabajo de la plataforma de Contact Center referida en el apartado 5.3.1 del Anexo I para preservar la protección de las conversaciones entre agente y cliente de conformidad con el apartado 8 A) 2.1.2 del Anexo I al PCAP. **Adicionalmente, para dicho subcriterio se deberá aportar la ficha técnica de las mamparas que el licitador se compromete a instalar donde se acredite el cumplimiento de los requisitos mínimos referidos en el apartado 8 A) 2.1.2 del Anexo I al PCAP.**

Para el subcriterio referido a la dotación de dos pantallas anti reflectantes de ordenador de mínimo 15 pulgadas cada una y cascos personales para todo el personal indicado en el anexo “PLANTILLA RECURSOS ASIGNADOS AL SERVICIO” del PPT con los requisitos mínimos referidos en el apartado 8 A) 2.1.3 del Anexo I al PCAP, se indicará SI o NO en función de si el licitador oferta dicha dotación. En el caso de que la casilla quedara en blanco, o se expresase cualquier otra palabra o cualquier signo, se entenderá que el licitador NO oferta dicha dotación.

Para el subcriterio referido a la taquilla individual para todo el personal indicado en el anexo "PLANTILLA RECURSOS ASIGNADOS AL SERVICIO" del PPT y los cajones para cada puesto de trabajo de cada uno de los 50 puestos de trabajo de la plataforma de Contact Center referida en el apartado 5.3.1 del Anexo I, se indicará SI o NO en función de si el licitador oferta dicha dotación. En el caso de que la casilla quedara en blanco, o se expresase cualquier otra palabra o cualquier signo, se entenderá que el licitador NO oferta dicha dotación.

Para el subcriterio referido a teletrabajo, se indicará SI o NO en función de si el licitador ofrece, o no, a todo el personal indicado en el anexo "PLANTILLA RECURSOS ASIGNADOS AL SERVICIO" del PPT la posibilidad de teletrabajo un mínimo del treinta por ciento de la jornada, garantizándose una adecuada protección en materia de seguridad y salud en el trabajo, de conformidad con lo establecido en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, y su normativa de desarrollo y la dotación a dicho personal de PCs nominativos con las características referidas en el apartado 10.7 del PPT, cascos personales (con los requisitos mínimos referidos en el apartado 8 A) 2.1.5 del Anexo I al PCAP) e Internet de 10MB o superior. En el caso de que la casilla quedara en blanco, o se expresase cualquier otra palabra o cualquier signo, se entenderá que el licitador NO oferta dicha dotación.

Nota 3: se indicará el número de proyectos de implantación de Tecnología Contact Center con configuración de servicios con al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador en los que haya participado de forma exitosa y demostrable el responsable técnico del servicio propuesto por el licitador que excedan el número mínimo de proyectos requerido en el apartado 5.3.1 del Anexo I.

A modo de ejemplo, si el responsable técnico del servicio ha participado en 4 proyectos de dichas características, es decir, 1 proyecto más que los 3 exigidos en el apartado 5.3.1 del Anexo I, se indicará 1 proyecto en el Anexo II bis.

Asimismo, los licitadores aportarán el Anexo XIII haciendo constar expresamente el nombre y apellidos del responsable técnico del servicio propuesto y la relación de proyectos de implantación de Tecnología Contact Center con configuración de servicios con al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador en los que haya participado de forma exitosa y demostrable el responsable técnico del servicio propuesto por el licitador. En dicha relación deberán incluirse TANTO EL NÚMERO DE PROYECTOS MÍNIMO requerido en el apartado 5.3.1 del Anexo I COMO LOS PROYECTOS QUE EXCEDAN DICHO NÚMERO MÍNIMO, ya que éstos serán los proyectos objeto de valoración. Finalmente, en el citado Anexo XIII deberán indicarse los datos de contacto del cliente correspondiente a efectos de que Canal de Isabel II, S.A. pueda comprobar la veracidad de la información aportada.

Nota 4: se indicará el número de proyectos de implantación de Análisis Semántico (Text Analytics) para al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador en los que haya participado de forma exitosa y demostrable el consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center propuesto por el licitador que excedan el número mínimo de proyectos requerido en el apartado 5.3.1 del Anexo I.

A modo de ejemplo, si el consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center ha participado en 6 proyectos de dichas características, es decir, 4 proyectos más que los 2 exigidos en el apartado 5.3.1 del Anexo I, se indicará 4 proyectos en el Anexo II bis.

Asimismo, los licitadores aportarán el Anexo XIII haciendo constar expresamente el nombre y apellidos del consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center propuesto y la relación de proyectos de implantación de Análisis Semántico (Text Analytics) para al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador en los que haya participado de forma exitosa y demostrable el consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center propuesto por el licitador. En dicha relación deberán incluirse TANTO EL NÚMERO DE PROYECTOS MÍNIMO requerido en el apartado 5.3.1 del Anexo I COMO LOS PROYECTOS QUE EXCEDAN DICHO NÚMERO MÍNIMO, ya que éstos serán los proyectos objeto de valoración. Finalmente, en el citado Anexo XIII deberán indicarse los datos de contacto del cliente correspondiente a efectos de que Canal de Isabel II, S.A. pueda comprobar la veracidad de la información aportada.

Nota 5: Se indicará SI o NO en función de si el licitador oferta un Consultor adicional para la plataforma de tecnología Contact Center que haya participado de forma exitosa en 2 proyectos de implantación de Análisis Semántico (Text Analytics). Cada uno de dichos proyectos deberá cumplir el siguiente requisito: para al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador.

El consultor adicional ofertado para el presente criterio técnico cuantificable mediante la mera aplicación de fórmulas deberá ser distinto que el consultor propuesto por el licitador para el cumplimiento de los criterios referidos en el apartado 5.3.1 del Anexo I y para el criterio de valoración del apartado 8 A) 2.2.2 del mismo Anexo. No obstante, el personal ofertado para el presente criterio técnico cuantificable mediante la mera aplicación de fórmulas quedará adscrito al contrato. El máximo número de consultores adicionales que se considerarán a efectos de valoración será de 1.

Asimismo, los licitadores aportarán el Anexo XIV haciendo constar expresamente el nombre y apellidos del consultor adicional para la plataforma de tecnología de Contact Center propuesto y la relación de proyectos de implantación de Análisis Semántico (Text Analytics) para al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador en los que haya participado de forma exitosa y demostrable el consultor adicional para la plataforma de tecnología de Contact Center propuesto por el licitador. En dicha relación deberá acreditarse la participación de forma exitosa de dicho consultor en al menos 2 proyectos de implantación de Análisis Semántico (Text Analytics). Cada uno de dichos proyectos deberá cumplir el siguiente requisito: para al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador. Finalmente, en el citado Anexo XIV deberán indicarse los datos de contacto del cliente correspondiente a efectos de que Canal de Isabel II, S.A. pueda comprobar la veracidad de la información aportada.

Nota 6: Se indicará SI o NO en función de si el licitador oferta la integración en la plataforma de tecnología de Contact Center de un cuadro de mandos con reportes *online* e histórico y navegable con los indicadores más representativos relacionados con el servicio de atención al cliente y usuarios. En este sentido se deberán integrar aquellos indicadores ajenos a la plataforma, en concreto los relacionados con speech y text Analytics, oficina virtual, encuestas de satisfacción, además de los propios servicios prestados a través de la plataforma tecnológica de Contact center, indicadores de recepción, emisión y mensajería instantánea.

En caso de haberse ofertado, los licitadores deberán aportar una propuesta de cuadro de mandos en el que se acredite que dicho cuadro de mandos contiene reportes *online* e histórico, es navegable con los indicadores más representativos relacionados con el servicio de atención al cliente y usuarios, integra aquellos indicadores ajenos a la plataforma, en concreto los relacionados con *speech* y *text Analytics*, oficina virtual,

encuestas de satisfacción, además de los propios servicios prestados a través de la plataforma tecnológica de Contact center, indicadores de recepción, emisión y mensajería instantánea.

Nota 7: Se indicará SI o NO en función de si el licitador oferta disponer de las llamadas de speech Analytics y text Analytics en la misma plataforma tecnológica ofertada de tal forma que Canal de Isabel II, S.A. pueda acceder a la información de forma on-line de todos los resultados de una manera integrada.

Adicionalmente, en caso de ofertar la disponibilidad de llamadas on-line en la plataforma de Speech Analytics definida en el presente criterio técnico cuantificable, los licitadores deberán aportar una propuesta en la que detallen la manera en que las llamadas de speech Analytics y text Analytics se integran en la misma plataforma tecnológica ofertada de tal forma que Canal de Isabel II, S.A. pueda acceder a la información de forma on-line de todos los resultados.

Nota 8: Se indicará SI o NO en función de si el licitador oferta una solución de video llamada integrada en la misma plataforma tecnológica ofertada al menos para el 20% del dimensionado ofertado por éste.

En caso de haberse ofertado, los licitadores deberán aportar una propuesta en la que detallen la solución de video llamada integrada en la misma plataforma tecnológica ofertada al menos para el 20% del dimensionado ofertado por éste.

Nota 9: Se indicará el porcentaje de hilos conversacionales analizados a través de text Analytics a que se comprometa el licitador.

Dicho porcentaje deberá ser como mínimo del 50% de conformidad con el apartado 3.5 del PPT. En caso contrario, la oferta del licitador no será tenida en cuenta.

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, S.A. aprobados por el Consejo de administración de la citada empresa pública, y que se encuentran publicados en su página web (www.canaldeisabelsegunda.es)

Asimismo, se compromete a adoptar las medidas necesarias para que los medios personales que intervengan en la ejecución del **CONTRATO DE SERVICIOS DE ATENCION AL CLIENTE Y USUARIOS DE CANAL DE ISABEL II, S.A. Nº 154/2020** conozcan y acepten el Código de Conducta, la Política de Cumplimiento y la Política de Prevención de Delitos de Canal de Isabel II, S.A. indicados con anterioridad.

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 DE ATENCION AL CLIENTE Y USUARIOS DE CANAL DE ISABEL II, S.A. Nº 154/2020**, 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 2021.

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 DE ATENCION AL CLIENTE Y USUARIOS DE CANAL DE ISABEL II, S.A. Nº 154/2020**, 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 2021

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....., participe 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 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 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 [x/20XX] 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 [x/20XX] 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 [x/20XX] 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 DE ATENCION AL CLIENTE Y USUARIOS DE CANAL DE ISABEL II, S.A. Nº 154/2020** 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 2021

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.....nº (..../) que se relacionan a
continuación se designan como confidenciales:

- Página/s..... del documento titulado (.....)

Ena dede 2021

Firmado:

Nota: Indíquese la representación que ostenta el declarante en la empresa.

ANEXO XII
RELACIÓN DE PERSONAL

ID	Servicio	CATEGORÍA	Antigüedad en el servicio	TIPO PERSONAL	TIPO DE CONTRATO	HORAS SEMANALES	% GUARDA LEGAL	Salario convenio	Plus Locomoción + Complemento a puesto + Mejora Voluntaria	Dietas	Salario Variable (Incluye: Pluses de gestor, coordinador, festivos e incentivos)	Coste SS Empresa	Excedencia
1	Call Center	JEFE DE PROYECTO	04/02/2003	Empleado	Indefinido	39	0	27.849,89	4.177,44	0,00	1.893,02	10.650,99	
2	Call Center	GESTOR TELEFONICO	01/12/2001	Empleado	Indefinido	39	0	15.392,41	473,84	0,00	0,00	4.982,00	
3	Call Center	GESTOR TELEFONICO	01/12/2001	Empleado	Indefinido	30,5	12,9	12.037,65	0,00	0,00	0,00	3.779,82	
4	Call Center	GESTOR TELEFONICO	03/12/2001	Empleado	Indefinido	30	0	11.840,32	0,00	0,00	33,04	3.728,24	
5	Call Center	GESTOR TELEFONICO	03/12/2001	Empleado	Indefinido	39	0	15.392,41	682,50	0,00	0,00	5.047,52	
6	Centralita	COORDINADOR	03/12/2001	Empleado	Indefinido	37,5	0	15.337,18	0,00	0,00	101,29	4.847,68	
7	Call Center	COORDINADOR	03/12/2001	Empleado	Indefinido	39	0	15.950,67	0,00	0,00	216,74	5.076,57	
8	Call Center	GESTOR TELEFONICO	03/12/2001	Empleado	Indefinido	27,5	0	10.853,62	0,00	0,00	0,00	3.408,04	
9	Call Center	GESTOR TELEFONICO	03/12/2001	Empleado	Indefinido	22,5	42,3	8.880,24	0,00	0,00	33,04	2.798,77	
10	Call Center	GESTOR TELEFONICO	03/12/2001	Empleado	Indefinido	30	0	11.840,32	0,00	0,00	0,00	3.717,86	
11	Call Center	GESTOR TELEFONICO	03/12/2001	Empleado	Indefinido	39	0	15.392,41	799,18	0,00	252,02	5.163,29	
12	Call Center	GESTOR TELEFONICO	03/12/2001	Empleado	Indefinido	30	0	11.840,32	0,00	0,00	167,52	3.770,46	
13	Call Center	GESTOR TELEFONICO	03/12/2001	Empleado	Indefinido	30	14,3	11.840,32	0,00	0,00	33,04	3.728,24	
14	Call Center	GESTOR TELEFONICO	03/12/2001	Empleado	Indefinido	39	0	15.392,41	892,50	0,00	0,00	5.113,46	
15	Call Center	GESTOR TELEFONICO	03/12/2001	Empleado	Indefinido	39	0	15.392,41	30,46	45,96	89,89	4.885,44	
16	Call Center	GESTOR TELEFONICO	03/12/2001	Empleado	Indefinido	30	0	11.840,32	0,00	0,00	149,73	3.764,88	
17	Centralita	GESTOR TELEFONICO	03/12/2001	Empleado	Indefinido	35	0	13.813,70	0,00	0,00	38,55	4.349,61	
18	Call Center	GESTOR TELEFONICO	03/12/2001	Empleado	Indefinido	39	0	15.392,41	892,50	22,80	0,00	5.120,62	
19	Call Center	GESTOR TELEFONICO	03/12/2001	Empleado	Indefinido	39	0	15.392,41	0,00	0,00	0,00	4.833,22	
20	Call Center	GESTOR TELEFONICO	03/12/2001	Empleado	Indefinido	35	10,3	13.813,70	0,00	0,00	195,44	4.398,87	
21	Call Center	GESTOR TELEFONICO	03/12/2001	Empleado	Indefinido	39	0	15.392,41	847,16	0,00	0,00	5.099,22	
22	Call Center	GESTOR TELEFONICO	03/12/2001	Empleado	Indefinido	39		15.392,41	0,00	0,00	0,00	4.833,22	Excedencia
23	Call Center	GESTOR TELEFONICO	03/12/2001	Empleado	Indefinido	25	0	9.866,93	0,00	0,00	153,94	3.146,55	
24	Centralita	GESTOR TELEFONICO	03/12/2001	Empleado	Indefinido	35	0	13.813,70	0,00	0,00	41,30	4.350,47	
25	Call Center	GESTOR TELEFONICO	08/01/2002	Empleado	Indefinido	35	0	13.813,70	0,00	0,00	315,74	4.436,64	
26	Call Center	GESTOR TELEFONICO	04/02/2002	Empleado	Indefinido	39	0	15.392,41	876,06	0,00	138,72	5.151,86	
27	Call Center	SUPERVISOR A	29/04/2002	Empleado	Indefinido	39	0	17.585,63	15,00	45,96	70,85	5.563,28	
28	Call Center	GESTOR TELEFONICO	29/04/2002	Empleado	Indefinido	34	12,8	13.419,02	0,00	0,00	118,45	4.250,77	
29	Call Center	GESTOR TELEFONICO	29/04/2002	Empleado	Indefinido	25	0	9.866,93	0,00	0,00	0,00	3.098,22	
30	Call Center	GESTOR TELEFONICO	03/06/2002	Empleado	Indefinido	25	0	9.866,93	0,00	0,00	0,00	3.098,22	
31	Call Center	COORDINADOR	25/06/2002	Empleado	Indefinido	39	0	15.950,67	0,00	0,00	45,63	5.022,84	
32	Call Center	GESTOR TELEFONICO	04/11/2002	Empleado	Indefinido	30	0	11.840,32	0,00	0,00	111,68	3.752,93	
33	Call Center	GESTOR TELEFONICO	29/11/2002	Empleado	Indefinido	35	0	13.813,70	0,00	0,00	288,86	4.428,20	
34	Call Center	GESTOR TELEFONICO	28/12/2002	Empleado	Indefinido	30	0	11.840,32	0,00	0,00	33,04	3.728,24	
35	Call Center	COORDINADOR	16/04/2003	Empleado	Indefinido	39	0	15.950,67	1.615,27	144,08	68,37	5.582,41	
36	Call Center	ESPECIALISTA	16/04/2003	Empleado	Indefinido	35	0	13.062,18	0,00	0,00	0,00	4.101,52	
37	Call Center	GESTOR TELEFONICO	16/04/2003	Empleado	Indefinido	34	12,8	13.419,02	0,00	0,00	44,05	4.227,40	
38	Centralita	GESTOR TELEFONICO	30/06/2003	Empleado	Indefinido	35	0	13.813,70	0,00	0,00	38,55	4.349,61	
39	Call Center	COORDINADOR	01/07/2003	Empleado	Indefinido	39	0	15.950,67	0,00	0,00	0,00	5.008,51	
40	Call Center	GESTOR TELEFONICO	08/09/2003	Empleado	Indefinido	27,5	29,5	10.853,62	0,00	0,00	30,29	3.417,55	

41	Call Center	GESTOR TELEFONICO	10/11/2003	Empleado	Indefinido	39	0	15.392,41	842,73	0,00	0,00	5.097,83	
42	Call Center	GESTOR TELEFONICO	10/11/2003	Empleado	Indefinido	35	0	13.813,70	0,00	0,00	38,55	4.349,61	
43	Call Center	GESTOR TELEFONICO	01/01/2004	Empleado	Indefinido	35	0	13.813,70	0,00	0,00	426,15	4.471,31	
44	Call Center	COORDINADOR	20/07/2004	Empleado	Indefinido	39	0	15.950,67	0,00	0,00	45,63	5.022,84	
45	Call Center	GESTOR TELEFONICO	20/07/2004	Empleado	Indefinido	39	0	15.392,41	52,50	0,00	0,00	4.849,70	
46	Call Center	SUPERVISOR B	20/07/2004	Empleado	Indefinido	33,5	14,1	16.788,10	344,13	92,84	146,30	5.454,61	
47	Call Center	GESTOR TELEFONICO	20/07/2004	Empleado	Indefinido	39	0	15.392,41	892,50	13,70	0,00	5.117,76	
48	Call Center	COORDINADOR	20/07/2004	Empleado	Indefinido	39	0	15.950,67	1.616,90	137,88	12,43	5.563,41	
49	Call Center	GESTOR TELEFONICO	20/07/2004	Empleado	Indefinido	39	0	15.392,41	517,77	1.286,88	155,73	5.448,78	
50	Call Center	GESTOR TELEFONICO	20/07/2004	Empleado	Indefinido	39	0	15.392,41	0,00	0,00	111,68	4.868,28	
51	Call Center	GESTOR TELEFONICO	02/08/2004	Empleado	Indefinido	25	16,7	9.866,93	0,00	0,00	0,00	3.098,22	
52	Call Center	GESTOR TELEFONICO	09/08/2004	Empleado	Indefinido	26,2	12,5	10.340,54	0,00	0,00	0,00	3.246,93	
53	Call Center	GESTOR TELEFONICO	09/08/2004	Empleado	Indefinido	25	0	9.866,93	0,00	0,00	69,80	3.120,13	
54	Call Center	GESTOR TELEFONICO	09/08/2004	Empleado	Indefinido	25	0	9.866,93	0,00	0,00	69,80	3.120,13	
55	Call Center	GESTOR TELEFONICO	09/08/2004	Empleado	Indefinido	30,5	12,8	12.037,65	0,00	0,00	155,89	3.828,77	
56	Call Center	GESTOR TELEFONICO	09/08/2004	Empleado	Indefinido	30	0	11.840,32	0,00	0,00	324,01	3.819,60	
57	Call Center	GESTOR TELEFONICO	30/08/2004	Empleado	Indefinido	25	28,6	9.866,93	0,00	0,00	0,00	3.098,22	
58	Call Center	GESTOR TELEFONICO	30/08/2004	Empleado	Indefinido	30	0	11.840,32	0,00	0,00	33,04	3.728,24	
59	Call Center	GESTOR TELEFONICO	01/10/2004	Empleado	Indefinido	39		15.392,41	0,00	0,00	0,00	4.833,22	Excedencia
60	Call Center	GESTOR TELEFONICO	01/10/2004	Empleado	Indefinido	35	0	13.813,70	0,00	0,00	398,35	4.462,58	
61	Call Center	GESTOR TELEFONICO	13/10/2004	Empleado	Indefinido	30		11.840,32	0,00	0,00	0,00	3.717,86	Excedencia
62	Call Center	GESTOR TELEFONICO	06/11/2004	Empleado	Indefinido	30	0	11.840,32	0,00	0,00	116,80	3.754,54	
63	Call Center	GESTOR TELEFONICO	06/11/2004	Empleado	Indefinido	26,2	12,5	10.340,54	0,00	0,00	106,89	3.280,49	
64	Call Center	GESTOR TELEFONICO	06/11/2004	Empleado	Indefinido	34	12,8	13.419,02	0,00	0,00	38,55	4.225,68	
65	Call Center	GESTOR TELEFONICO	06/11/2004	Empleado	Indefinido	39	0	15.392,41	892,50	0,00	0,00	5.113,46	
66	Call Center	GESTOR TELEFONICO	07/01/2021	Empleado	Indefinido	35	0	13.813,70	0,00	0,00	0,00	4.337,50	
67	Call Center	ESPECIALISTA	28/12/2004	Empleado	Indefinido	30	0	11.196,15	0,00	0,00	0,00	3.515,59	
68	Call Center	COORDINADOR	04/01/2005	Empleado	Indefinido	30	0	12.269,75	0,00	0,00	86,82	3.879,96	
69	Call Center	ESPECIALISTA	14/02/2005	Empleado	Indefinido	39	0	14.555,00	0,00	0,00	237,60	4.644,88	
70	Call Center	COORDINADOR	14/02/2005	Empleado	Indefinido	39	0	15.950,67	0,00	0,00	34,23	5.019,26	
71	Call Center	ESPECIALISTA	21/02/2005	Empleado	Indefinido	39	0	14.555,00	0,00	0,00	147,28	4.616,52	
72	Call Center	GESTOR TELEFONICO	01/03/2005	Empleado	Indefinido	39		15.392,41	0,00	0,00	0,00	4.833,22	Excedencia
73	Call Center	GESTOR TELEFONICO	16/03/2005	Empleado	Indefinido	35	0	13.813,70	0,00	0,00	213,01	4.404,39	
74	Call Center	GESTOR TELEFONICO	26/07/2005	Empleado	Indefinido	25	16,7	9.866,93	0,00	0,00	0,00	3.098,22	
75	Call Center	ESPECIALISTA	08/02/2021	Empleado	Indefinido	30	0	11.196,15	0,00	0,00	36,48	3.527,05	
76	Call Center	ESPECIALISTA	18/10/2005	Empleado	Indefinido	39	0	14.555,00	0,00	0,00	702,27	4.790,78	
77	Call Center	GESTOR TELEFONICO	01/12/2005	Empleado	Indefinido	30	14,3	11.840,32	0,00	0,00	0,00	3.717,86	
78	Call Center	GESTOR TELEFONICO	19/12/2005	Empleado	Indefinido	39	0	15.392,41	0,00	0,00	561,57	5.009,55	
79	Call Center	GESTOR TELEFONICO	01/01/2006	Empleado	Indefinido	30	0	11.840,32	0,00	0,00	33,04	3.728,24	
80	Call Center	GESTOR TELEFONICO	18/01/2006	Empleado	Indefinido	34	12,8	13.419,02	0,00	0,00	195,44	4.274,94	
81	Call Center	GESTOR TELEFONICO	02/03/2006	Empleado	Indefinido	25	0	9.866,93	0,00	0,00	69,80	3.120,13	
82	Call Center	GESTOR TELEFONICO	02/03/2006	Empleado	Indefinido	25	0	9.866,93	0,00	0,00	69,80	3.120,13	
83	Call Center	GESTOR TELEFONICO	05/03/2006	Empleado	Indefinido	39	0	15.392,41	731,53	1.041,76	113,35	5.425,62	
84	Call Center	GESTOR TELEFONICO	05/04/2006	Empleado	Indefinido	35	0	13.813,70	0,00	0,00	72,73	4.360,34	
85	Call Center	GESTOR TELEFONICO	05/04/2006	Empleado	Indefinido	39	0	15.392,41	0,00	0,00	44,05	4.847,05	
86	Call Center	GESTOR TELEFONICO	05/04/2006	Empleado	Indefinido	30	0	11.840,32	0,00	0,00	0,00	3.717,86	
87	Call Center	GESTOR TELEFONICO	05/04/2006	Empleado	Indefinido	30	0	11.840,32	0,00	0,00	83,76	3.744,16	
88	Call Center	GESTOR TELEFONICO	20/04/2006	Empleado	Indefinido	30	0	11.840,32	0,00	0,00	66,08	3.738,61	

89	Call Center	GESTOR TELEFONICO	26/04/2006	Empleado	Indefinido	30	0	11.840,32	0,00	0,00	0,00	3.717,86	
90	Call Center	GESTOR TELEFONICO	26/04/2006	Empleado	Indefinido	39	0	15.392,41	0,00	0,00	111,68	4.868,28	
91	Call Center	GESTOR TELEFONICO	19/07/2006	Empleado	Indefinido	39	0	15.392,41	1.011,90	321,72	440,95	5.390,43	
92	Call Center	GESTOR TELEFONICO	30/07/2006	Empleado	Indefinido	31	0	12.234,99	0,00	0,00	0,00	3.841,79	
93	Call Center	GESTOR TELEFONICO	23/10/2006	Empleado	Indefinido	30,5	12,8	12.037,65	0,00	0,00	567,91	3.958,15	
94	Call Center	GESTOR TELEFONICO	26/10/2006	Empleado	Indefinido	39	0	15.392,41	1.201,05	0,00	298,54	5.304,09	
95	Call Center	GESTOR TELEFONICO	21/11/2006	Empleado	Indefinido	30,5	12,8	12.037,65	0,00	0,00	194,04	3.840,75	
96	Call Center	GESTOR TELEFONICO	14/12/2006	Empleado	Indefinido	39	0	15.392,41	472,50	0,00	97,72	5.012,27	
97	Call Center	GESTOR TELEFONICO	19/02/2007	Empleado	Indefinido	30	23	11.840,32	0,00	0,00	264,51	3.800,92	
98	Call Center	GESTOR TELEFONICO	28/02/2007	Empleado	Indefinido	30	14,28	11.840,32	0,00	0,00	136,45	3.760,71	
99	Call Center	GESTOR TELEFONICO	28/02/2007	Empleado	Indefinido	30	0	11.840,32	0,00	0,00	167,52	3.770,46	
100	Call Center	GESTOR TELEFONICO	28/02/2007	Empleado	Indefinido	26	13,3	10.261,61	0,00	0,00	97,72	3.252,83	
101	Call Center	GESTOR TELEFONICO	09/04/2007	Empleado	Indefinido	30	0	11.840,32	0,00	0,00	0,00	3.717,86	
102	Call Center	GESTOR TELEFONICO	09/04/2007	Empleado	Indefinido	30	0	11.840,32	0,00	0,00	0,00	3.717,86	
103	Call Center	GESTOR TELEFONICO	09/04/2007	Empleado	Indefinido	34	0	13.419,02	0,00	0,00	130,60	4.254,58	
104	Call Center	GESTOR TELEFONICO	10/08/2007	Empleado	Indefinido	25	0	9.866,93	0,00	0,00	82,60	3.124,15	
105	Call Center	GESTOR TELEFONICO	01/10/2007	Empleado	Indefinido	39	0	15.392,41	892,50	7,70	0,00	5.115,88	
106	Call Center	GESTOR TELEFONICO	21/08/2007	Empleado	Indefinido	39	0	15.392,41	1.155,07	196,60	96,10	5.287,82	
107	Call Center	GESTOR TELEFONICO	01/10/2007	Empleado	Indefinido	30	0	11.840,32	0,00	0,00	0,00	3.717,86	
108	Call Center	GESTOR TELEFONICO	01/10/2007	Empleado	Indefinido	34	0	13.419,02	25,00	17,60	131,76	4.268,32	
109	Call Center	GESTOR TELEFONICO	01/10/2007	Empleado	Indefinido	25	16,7	9.866,93	0,00	0,00	0,00	3.098,22	
110	Call Center	COORDINADOR	23/10/2007	Empleado	Indefinido	39	0	15.950,67	0,00	0,00	81,80	5.034,20	
111	Call Center	GESTOR TELEFONICO	23/11/2007	Empleado	Indefinido	39	0	15.392,41	877,39	10,10	0,00	5.111,89	
112	Call Center	GESTOR TELEFONICO	01/02/2008	Empleado	Indefinido	30	23,1	11.840,32	0,00	0,00	179,89	3.774,35	
113	Call Center	GESTOR TELEFONICO	19/05/2007	Empleado	Indefinido	20	20	7.893,54	0,00	0,00	323,68	2.580,21	
114	Call Center	GESTOR TELEFONICO	01/02/2008	Empleado	Indefinido	34	12,8	13.419,02	0,00	0,00	111,68	4.248,64	
115	Call Center	GESTOR TELEFONICO	01/02/2008	Empleado	Indefinido	39	0	15.392,41	830,11	0,00	0,00	5.093,87	
116	Call Center	GESTOR TELEFONICO	25/02/2008	Empleado	Indefinido	39	0	15.392,41	0,00	0,00	0,00	4.833,22	
117	Call Center	GESTOR TELEFONICO	25/02/2008	Empleado	Indefinido	39	0	15.392,41	564,50	0,00	0,00	5.010,47	
118	Call Center	GESTOR TELEFONICO	25/02/2008	Empleado	Indefinido	31	0	12.234,99	0,00	0,00	69,80	3.863,70	
119	Call Center	GESTOR TELEFONICO	01/02/2008	Empleado	Indefinido	26,2	12,5	10.340,54	0,00	0,00	35,79	3.258,17	
120	Call Center	GESTOR TELEFONICO	07/04/2008	Empleado	Indefinido	39	0	15.392,41	0,00	0,00	0,00	4.833,22	
121	Call Center	GESTOR TELEFONICO	11/04/2008	Empleado	Indefinido	39	0	15.392,41	0,00	0,00	292,66	4.925,11	
122	Call Center	ESPECIALISTA	24/04/2008	Empleado	Indefinido	30	0	11.196,15	0,00	0,00	215,44	3.583,24	
123	Call Center	GESTOR TELEFONICO	21/05/2008	Empleado	Indefinido	34	12,8	13.419,02	0,00	0,00	0,00	4.213,57	
124	Call Center	ESPECIALISTA	11/09/2008	Empleado	Indefinido	26,2	12,5	9.777,97	0,00	0,00	324,11	3.172,05	
125	Call Center	ESPECIALISTA	11/09/2008	Empleado	Indefinido	30	0	11.196,15	0,00	0,00	886,22	3.793,86	
126	Call Center	ESPECIALISTA	26/11/2008	Empleado	Indefinido	35	0	13.062,18	0,00	0,00	0,00	4.101,52	
127	Call Center	ESPECIALISTA	11/12/2008	Empleado	Indefinido	29	0	10.822,95	0,00	0,00	124,64	3.437,54	
128	Call Center	GESTOR TELEFONICO	11/12/2008	Empleado	Indefinido	25	0	9.866,93	0,00	0,00	227,58	3.169,68	
129	Call Center	GESTOR TELEFONICO	01/01/2009	Empleado	Indefinido	39	0	15.392,41	938,13	57,96	0,00	5.145,99	
130	Call Center	ESPECIALISTA	01/01/2009	Empleado	Indefinido	39	0	14.555,00	0,00	0,00	0,00	4.570,27	
131	Call Center	ESPECIALISTA	09/02/2009	Empleado	Indefinido	39	0	14.555,00	0,00	0,00	211,20	4.636,59	
132	Call Center	GESTOR TELEFONICO	01/02/2010	Empleado	Indefinido	39	0	15.392,41	0,00	0,00	202,62	4.896,84	
133	Call Center	ESPECIALISTA	01/02/2010	Empleado	Indefinido	39	0	14.555,00	0,00	0,00	399,07	4.695,58	
134	Call Center	ESPECIALISTA	01/02/2010	Empleado	Indefinido	39	0	14.555,00	0,00	0,00	0,00	4.570,27	
135	Call Center	ESPECIALISTA	01/02/2010	Empleado	Indefinido	25	0	9.330,13	0,00	0,00	0,00	2.929,66	
136	Call Center	ESPECIALISTA	26/04/2010	Empleado	Indefinido	34	0	12.688,97	0,00	0,00	79,20	4.009,21	

137	Call Center	ESPECIALISTA	13/10/2010	Empleado	Indefinido	39	0	14.555,00	0,00	0,00	41,68	4.583,36	
138	Call Center	ESPECIALISTA	16/11/2010	Empleado	Indefinido	25	0	9.330,13	0,00	0,00	0,00	2.929,66	
139	Call Center	ESPECIALISTA	25/01/2011	Empleado	Indefinido	30	0	11.196,15	0,00	0,00	31,26	3.525,41	
140	Call Center	ESPECIALISTA	08/02/2021	Empleado	Indefinido	37,5	0	13.995,19	0,00	0,00	22,21	4.401,46	
141	Call Center	ESPECIALISTA	09/12/2020	Empleado	Indefinido	30	0	11.196,15	0,00	0,00	187,43	3.574,44	
142	Call Center	ESPECIALISTA	06/04/2011	Empleado	Indefinido	35	0	13.062,18	0,00	0,00	274,86	4.187,83	
143	Call Center	ESPECIALISTA	03/05/2011	Empleado	Indefinido	27	12,9	10.076,54	0,00	0,00	28,66	3.173,03	
144	Call Center	GESTOR TELEFONICO	01/03/2013	Empleado	Indefinido	39	0	15.392,41	327,50	0,00	0,00	4.936,05	
145	Call Center	GESTOR TELEFONICO	01/07/2011	Empleado	Indefinido	39	0	15.392,41	892,50	19,98	0,00	5.119,74	
146	Call Center	ESPECIALISTA	06/09/2011	Empleado	Indefinido	34	12,8	12.688,97	0,00	0,00	206,62	4.049,22	
147	Call Center	GESTOR TELEFONICO	03/10/2011	Empleado	Indefinido	39	0	15.392,41	501,56	392,36	209,40	5.179,66	
148	Call Center	GESTOR TELEFONICO	07/11/2011	Empleado	Indefinido	39	0	15.392,41	892,50	0,00	162,01	5.164,33	
149	Call Center	ESPECIALISTA	07/11/2011	Empleado	Indefinido	25	0	9.330,13	0,00	0,00	0,00	2.929,66	
150	Call Center	ESPECIALISTA	07/11/2011	Empleado	Indefinido	30	0	11.196,15	0,00	0,00	158,40	3.565,33	
151	Call Center	GESTOR TELEFONICO	07/11/2011	Empleado	Indefinido	30	0	11.840,32	0,00	0,00	507,51	3.877,22	
152	Call Center	ESPECIALISTA	07/11/2011	Empleado	Indefinido	35	0	13.062,18	0,00	0,00	192,74	4.162,04	
153	Call Center	ESPECIALISTA	07/11/2011	Empleado	Indefinido	30	0	11.196,15	0,00	0,00	158,40	3.565,33	
154	Call Center	GESTOR TELEFONICO	07/11/2011	Empleado	Indefinido	26,2	12,5	10.340,54	0,00	0,00	0,00	3.246,93	
155	Call Center	GESTOR TELEFONICO	17/03/2012	Empleado	Indefinido	39	0	15.392,41	1.245,22	949,84	907,14	5.807,31	
156	Call Center	COORDINADOR	17/03/2012	Empleado	Indefinido	39	0	15.950,67	0,00	0,00	305,94	5.104,58	
157	Call Center	GESTOR TELEFONICO	15/04/2013	Empleado	Indefinido	39	0	15.392,41	935,09	168,52	246,53	5.257,16	
158	Call Center	GESTOR TELEFONICO	04/11/2013	Empleado	Indefinido	39	0	15.392,41	654,99	1.179,64	311,65	5.507,15	
159	Call Center	ESPECIALISTA	16/05/2012	Empleado	Indefinido	39	0	14.555,00	0,00	0,00	194,92	4.631,47	
160	Call Center	ESPECIALISTA	09/07/2012	Empleado	Indefinido	25	0	9.330,13	0,00	0,00	0,00	2.929,66	
161	Call Center	GESTOR TELEFONICO	02/02/2016	Empleado	Indefinido	30	0	11.840,32	93,64	107,24	0,00	3.780,94	
162	Call Center	ESPECIALISTA	01/02/2010	Empleado	Indefinido	25	0	9.330,13	0,00	0,00	353,31	3.040,60	
163	Call Center	ESPECIALISTA	01/01/2015	Empleado	Indefinido	30	0	11.196,15	0,00	0,00	0,00	3.515,59	
164	Call Center	ESPECIALISTA	09/12/2020	Empleado	Indefinido	30	0	11.196,15	0,00	0,00	158,40	3.565,33	
165	Call Center	ESPECIALISTA	08/02/2021	Empleado	Indefinido	30	0	11.196,15	0,00	0,00	245,38	3.592,64	
166	Call Center	ESPECIALISTA	01/01/2015	Empleado	Indefinido	29	0	10.822,95	0,00	0,00	0,00	3.398,41	
167	Call Center	GESTOR TELEFONICO	20/11/2013	Empleado	Indefinido	39	0	15.392,41	892,50	19,00	0,00	5.119,43	
168	Call Center	ESPECIALISTA	23/09/2014	Empleado	Indefinido	30		11.196,15	0,00	0,00	0,00	3.515,59	Excedencia
169	Call Center	ESPECIALISTA	23/09/2014	Empleado	Indefinido	25		9.330,13	0,00	0,00	0,00	2.929,66	Excedencia
170	Call Center	ESPECIALISTA	08/02/2021	Empleado	Indefinido	35	0	13.062,18	0,00	0,00	0,00	4.101,52	
171	Call Center	TELEOPERADOR	10/11/2020	Empleado ETT	OyS	39	0	13.916,97	0,00	0,00	0,00	4.536,93	
172	Call Center	ESPECIALISTA	08/02/2021	Empleado	Indefinido	39	0	14.555,00	5.135,64	0,00	0,00	6.182,86	
173	Call Center	ESPECIALISTA	13/04/2020	Empleado	Indefinido	39	0	14.555,00	0,00	0,00	198,00	4.632,44	
174	Call Center	TELEOPERADOR	15/07/2020	Empleado ETT	OyS	39	0	13.916,97	0,00	0,00	0,00	4.536,93	
175	Call Center	ESPECIALISTA	08/02/2021	Empleado	Indefinido	37,5	0	13.995,19	0,00	0,00	99,00	4.425,58	
176	Call Center	ESPECIALISTA	08/02/2021	Empleado	Indefinido	30	0	11.196,15	0,00	0,00	416,64	3.646,42	
177	Call Center	ESPECIALISTA	13/04/2020	Empleado	Indefinido	30	0	11.196,15	0,00	0,00	0,34	3.515,70	
178	Call Center	ESPECIALISTA	01/09/2019	Empleado	OyS	30	0	11.196,15	0,00	0,00	387,86	3.776,39	
179	Call Center	ESPECIALISTA	01/09/2019	Empleado	OyS	30	0	11.196,15	0,00	0,00	415,36	3.785,35	
180	Call Center	ESPECIALISTA	04/02/2019	Empleado	Indefinido	30	0	11.196,15	0,00	0,00	0,00	3.515,59	
181	Call Center	ESPECIALISTA	07/02/2018	Empleado	OyS	25	0	9.330,13	0,00	0,00	66,32	3.063,24	
182	Call Center	TELEOPERADOR	10/11/2020	Empleado ETT	OyS	39	0	13.916,97	0,00	0,00	0,00	4.536,93	
183	Call Center	ESPECIALISTA	12/03/2018	Empleado	Indefinido	30	0	11.196,15	0,00	0,00	0,00	3.515,59	
184	Call Center	ESPECIALISTA	08/02/2021	Empleado	Indefinido	30	0	11.196,15	0,00	0,00	83,14	3.541,70	

185	Call Center	ESPECIALISTA	08/02/2021	Empleado	Indefinido	30	0	11.196,15	0,00	0,00	399,73	3.641,11	
186	Call Center	ESPECIALISTA	22/02/2021	Empleado	Indefinido	39	0	14.555,00	0,00	0,00	211,20	4.636,59	
187	Call Center	TELEOPERADOR	10/07/2020	Empleado ETT	OyS	39	0	13.916,97	0,00	0,00	0,00	4.536,93	
188	Call Center	TELEOPERADOR	13/07/2020	Empleado ETT	OyS	39	0	13.916,97	0,00	0,00	0,00	4.536,93	
189	Call Center	TELEOPERADOR	03/08/2020	Empleado ETT	OyS	37	0	13.203,28	0,00	0,00	0,00	4.304,27	
190	Call Center	TELEOPERADOR	15/07/2020	Empleado ETT	OyS	39	0	13.916,97	0,00	0,00	0,00	4.536,93	
191	Call Center	TELEOPERADOR	15/07/2020	Empleado ETT	OyS	39	0	13.916,97	0,00	0,00	0,00	4.536,93	
192	Call Center	TELEOPERADOR	15/07/2020	Empleado ETT	OyS	39	0	13.916,97	0,00	0,00	0,00	4.536,93	
193	Call Center	TELEOPERADOR	03/08/2020	Empleado ETT	OyS	39	0	13.916,97	0,00	0,00	0,00	4.536,93	
194	Call Center	TELEOPERADOR	03/08/2020	Empleado ETT	OyS	37	0	13.203,28	0,00	0,00	0,00	4.304,27	
195	Call Center	TELEOPERADOR	10/11/2020	Empleado ETT	OyS	39	0	13.916,97	0,00	0,00	0,00	4.536,93	
196	Call Center	TELEOPERADOR	10/11/2020	Empleado ETT	OyS	39	0	13.916,97	0,00	0,00	0,00	4.536,93	
197	Call Center	TELEOPERADOR	10/11/2020	Empleado ETT	OyS	39	0	13.916,97	0,00	0,00	0,00	4.536,93	
198	Call Center	TELEOPERADOR	10/11/2020	Empleado ETT	OyS	39	0	13.916,97	0,00	0,00	0,00	4.536,93	
199	Call Center	TELEOPERADOR	10/11/2020	Empleado ETT	OyS	39	0	13.916,97	0,00	0,00	0,00	4.536,93	
200	Call Center	TELEOPERADOR	10/11/2020	Empleado ETT	OyS	39	0	13.916,97	0,00	0,00	0,00	4.536,93	
201	Call Center	TELEOPERADOR	10/11/2020	Empleado ETT	OyS	39	0	13.916,97	0,00	0,00	0,00	4.536,93	
202	Call Center	TELEOPERADOR	10/11/2020	Empleado ETT	OyS	39	0	13.916,97	0,00	0,00	0,00	4.536,93	
203	Call Center	TELEOPERADOR	10/11/2020	Empleado ETT	OyS	39	0	13.916,97	0,00	0,00	0,00	4.536,93	
204	Call Center	TELEOPERADOR	10/11/2020	Empleado ETT	OyS	39	0	13.916,97	0,00	0,00	0,00	4.536,93	
205	Call Center	TELEOPERADOR	18/02/2021	Empleado ETT	OyS	39	0	13.916,97	0,00	0,00	0,00	4.536,93	
206	Call Center	TELEOPERADOR	18/02/2021	Empleado ETT	OyS	39	0	13.916,97	0,00	0,00	0,00	4.536,93	
207	Call Center	TELEOPERADOR	18/02/2021	Empleado ETT	OyS	39	0	13.916,97	0,00	0,00	0,00	4.536,93	
208	Call Center	TELEOPERADOR	18/02/2021	Empleado ETT	OyS	39	0	13.916,97	0,00	0,00	0,00	4.536,93	
209	Call Center	TELEOPERADOR	18/02/2021	Empleado ETT	OyS	39	0	13.916,97	0,00	0,00	0,00	4.536,93	
210	Call Center	TELEOPERADOR	18/02/2021	Empleado ETT	OyS	39	0	13.916,97	0,00	0,00	0,00	4.536,93	
211	Call Center	TELEOPERADOR	18/02/2021	Empleado ETT	OyS	39	0	13.916,97	0,00	0,00	0,00	4.536,93	
212	Call Center	TELEOPERADOR	18/02/2021	Empleado ETT	OyS	39	0	13.916,97	0,00	0,00	0,00	4.536,93	
213	Call Center	TELEOPERADOR	18/02/2021	Empleado ETT	OyS	39	0	13.916,97	0,00	0,00	0,00	4.536,93	
214	Call Center	TELEOPERADOR	18/02/2021	Empleado ETT	OyS	39	0	13.916,97	0,00	0,00	0,00	4.536,93	
215	Call Center	TELEOPERADOR	18/02/2021	Empleado ETT	OyS	39	0	13.916,97	0,00	0,00	0,00	4.536,93	
216	Call Center	TELEOPERADOR	18/02/2021	Empleado ETT	OyS	39	0	13.916,97	0,00	0,00	0,00	4.536,93	
217	Call Center	TELEOPERADOR	18/02/2021	Empleado ETT	OyS	39	0	13.916,97	0,00	0,00	0,00	4.536,93	
218	Call Center	TELEOPERADOR	18/02/2021	Empleado ETT	OyS	39	0	13.916,97	0,00	0,00	0,00	4.536,93	
219	Call Center	TELEOPERADOR	18/02/2021	Empleado ETT	OyS	39	0	13.916,97	0,00	0,00	0,00	4.536,93	

ANEXO XIII

DOCUMENTO ACREDITATIVO DE LOS CRITERIOS TÉCNICOS CUANTIFICABLES MEDIANTE LA MERA APLICACIÓN DE FÓRMULAS: EXPERIENCIA DEL RESPONSABLE TÉCNICO DEL SERVICIO Y DEL CONSULTOR PARA LA PLATAFORMA DE TECNOLOGÍA DE CONTACT CENTER

- Apellidos, Nombre (2):
- Responsabilidad en el Contrato (Indicar si es técnico o consultor):

Antigüedad en la empresa, antigüedad en la categoría

Empresa	Categoría	F-alta	F-baja	Meses

Experiencia Profesional

Empresa	Proyecto (1)	Categoría	F-alta	F-baja	Funciones	Cliente y datos de contacto del mismo (Persona de contacto/Teléfono/e-mail) (2)

(1) Para el técnico y el consultor se deberán indicar las características de los proyectos en los que hayan participado de forma exitosa, considerando los requisitos exigidos en el apartado 5.3.1 del Anexo I del PCAP:

- **Un responsable técnico del Servicio:** que haya participado de forma exitosa en 3 proyectos de implantación de Tecnología Contact Center. Cada uno de dichos proyectos deberá cumplir el siguiente requisito: configuración de servicios con al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador.
- **Un consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center** que haya participado de forma exitosa en 2 proyectos de implantación de Análisis Semántico (Text Analytics). Cada uno de dichos proyectos deberá cumplir el siguiente requisito: para al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador.

DEBERÁN INCLUIRSE TANTO LOS PROYECTOS QUE ACREDITEN EL NÚMERO DE PROYECTOS MÍNIMO EXIGIDO EN EL APARTADO 5.3.1 DEL ANEXO I COMO AQUELLOS QUE EXCEDAN DICHO MÍNIMO.

El responsable técnico y el consultor ofertados para la valoración del presente criterio técnico cuantificable mediante la mera aplicación de fórmulas deberán ser los mismos propuestos por el

licitador para cumplir con los requisitos previstos en el apartado 5.3.1 del Anexo I para dicho perfil. Por lo tanto, dichos perfiles deberán cumplir con todos los requisitos previstos en el apartado 5.3.1 del Anexo I para los mismos.

(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 realizar la valoración de los criterios referidos en el apartado 8 A) 2.2 puntos 1 y 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.

ANEXO XIV

DOCUMENTO ACREDITATIVO DE LOS CRITERIOS TÉCNICOS CUANTIFICABLES MEDIANTE LA MERA APLICACIÓN DE FÓRMULAS: CONSULTOR ADICIONAL PARA LA PLATAFORMA DE TECNOLOGÍA CONTACT CENTER

- Apellidos, Nombre (2):
- Responsabilidad en el Contrato (Debe ser consultor para la plataforma de Contact Center):

Antigüedad en la empresa, antigüedad en la categoría

Empresa	Categoría	F-alta	F-baja	Meses

Experiencia Profesional

Empresa	Proyecto (1)	Categoría	F-alta	F-baja	Funciones	Cliente y datos de contacto del mismo (Persona de contacto/Teléfono/e-mail) (2)

(1) Se deberán indicar las características de los proyectos en los que haya participado el consultor adicional ofertado para la plataforma de Contact Center de forma exitosa, considerando que deben cumplir los siguientes requisitos:

- haber participado de forma exitosa en 2 proyectos de implantación de Análisis Semántico (Text Analytics). Cada uno de dichos proyectos deberá cumplir el siguiente requisito: para al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador.

El consultor adicional para la plataforma de Contact Center ofertado para el presente criterio técnico cuantificable mediante la mera aplicación de fórmulas deberá ser DISTINTO que el consultor para la plataforma de Contact Center propuesto por el licitador para el cumplimiento de los criterios referidos en el apartado 5.3.1 del Anexo I y para el criterio de valoración del apartado 8 A) 2.2.2 del Anexo I.

La oferta del consultor adicional para la plataforma de Contact Center supondrá el compromiso del licitador de dedicar o adscribir a la ejecución del contrato dicho consultor. 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.

(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 realizar la valoración de los criterios referidos en el apartado 8 A) 2.3 del Anexo I al PCAP y realizar la comprobación de los medios que el licitador se comprometa a adscribir a la ejecución del contrato. 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.