



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

**PROCEDIMIENTO ABIERTO CON PLURALIDAD
DE CRITERIOS**

CONTRATO Nº 279/2014

INDICE

CAPÍTULO I	5
DISPOSICIONES GENERALES	5
Cláusula 1. Régimen jurídico.	5
Cláusula 2. Objeto del Contrato.	5
Cláusula 3. Presupuesto máximo de licitación, precio del Contrato y facturación.	6
Cláusula 4. Perfil de contratante.	7
CAPÍTULO II	7
LICITACIÓN	7
Cláusula 5. Capacidad para contratar y criterios de selección de las empresas.	7
Cláusula 6. Procedimiento de adjudicación.	8
Cláusula 7. Criterios de valoración.	8
Cláusula 8. Garantía provisional.	8
Cláusula 9. Presentación de proposiciones.	8
Cláusula 10. Medios electrónicos.	9
Cláusula 11. Forma y contenido de las proposiciones.	9
Cláusula 12. Calificación de la documentación presentada, valoración de los criterios de selección y apertura de proposiciones.	17
Cláusula 13. Efectos de la propuesta de adjudicación. Desistimiento.	18
CAPÍTULO III	18
ADJUDICACIÓN Y FORMALIZACIÓN	18
Cláusula 14. Adjudicación del Contrato.	18
Cláusula 15. Garantía.	20
Cláusula 16. Perfección y formalización del Contrato.	20
CAPÍTULO IV	21
EJECUCIÓN DEL CONTRATO	21
Cláusula 17. Principio de riesgo y ventura.	21
Cláusula 18. Sujeción a los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares y de Prescripciones Técnicas.	21
Cláusula 19. Dirección y supervisión del servicio.	21
Cláusula 20. Plazo de ejecución y prórroga del Contrato.	21
Cláusula 21. Penalizaciones por incumplimiento de obligaciones contractuales.	22
Cláusula 22. Responsabilidad del contratista por daños y perjuicios.	23
Cláusula 23. Suspensión del Contrato.	24
Cláusula 24. Modificación y cesión del Contrato.	24
Cláusula 25. Subcontratación.	24
CAPÍTULO V	25
DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA	25
Cláusula 26. Pago del precio del Contrato.	25
Cláusula 27. Revisión de precios.	26
Cláusula 28. Obligaciones, gastos y tributos exigibles al contratista.	26

Cláusula 29. Medidas de contratación con empresas que estén obligadas a tener en su plantilla trabajadores con discapacidad.....	27
Cláusula 30. Obligaciones laborales, sociales y medioambientales.	27
Cláusula 31. Política de Calidad y Medio Ambiente de Canal de Isabel II Gestión, S.A.	28
Cláusula 31 bis. Política de seguridad y salud en el trabajo de Canal de Isabel II Gestión, S.A.....	29
Cláusula 31 ter. Prevención de Riesgos Laborales: Obligaciones del contratista.	30
Cláusula 32. Confidencialidad, información no publicable y protección de datos.	32
Cláusula 33. Propiedad Intelectual.....	37
CAPÍTULO VI.....	39
EXTINCIÓN DEL CONTRATO	39
Cláusula 34. Cumplimiento del Contrato y ejecución de los Servicios.....	39
Cláusula 35. Liquidación del Contrato.....	40
Cláusula 36. Plazo de garantía.	40
Cláusula 37. Vicios o defectos durante el plazo de garantía.	40
Cláusula 38. Devolución y cancelación de la garantía.	41
Cláusula 39. Resolución del Contrato.	41
ANEXO I.....	43
CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO.....	43
ANEXO II.....	66
MODELO PROPOSICIÓN ECONÓMICA	66
ANEXO III.....	70
MODELO DE DECLARACIÓN DE EMPRESAS VINCULADAS EN EL MISMO GRUPO....	70
ANEXO IV	71
MODELO DE AVAL	71
ANEXO V	72
MODELO DE CERTIFICADO DE SEGURO DE CAUCIÓN.....	72
ANEXO VI	74
MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE RELATIVA A NO ESTAR INCURSOS EN PROHIBICIONES E INCOMPATIBILIDADES PARA CONTRATAR CON EL SECTOR PÚBLICO, DE ESTAR AL CORRIENTE EN EL CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES TRIBUTARIAS Y CON LA SEGURIDAD SOCIAL Y DE NO TENER DEUDAS EN PERÍODO EJECUTIVO CON LA COMUNIDAD DE MADRID.....	74
ANEXO VII	75
MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE RELATIVA AL COMPROMISO DE TENER CONTRATADOS TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD.....	75
ANEXO VIII	76
MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE DE VIGENCIA DE LOS DATOS ANOTADOS EN EL REGISTRO DE LICITADORES.....	76
ANEXO IX	77
MODELO DE SOLICITUD DE SUBCONTRATACIÓN DE PRESTACIONES DEL OBJETO DEL CONTRATO.....	77
ANEXO IX BIS.....	78

MODELO DE SOLICITUD DE SUBCONTRATACIÓN DE OBRAS QUE SEAN NECESARIAS PARA EJECUTAR EL CONTRATO	78
ANEXO X	80
MODELO DE COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD.....	80
ANEXO X BIS	81
MODELO DE DECLARACIÓN RELATIVA A DOCUMENTOS CONFIDENCIALES.....	81

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Cláusula 1. Régimen jurídico.

El presente Contrato tiene carácter privado. El Contrato está sujeto a la Ley 31/2007, de 30 de octubre, sobre procedimientos de contratación en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales (en adelante, "**Ley 31/2007**") y en su defecto al derecho privado. Lo señalado anteriormente se entiende sin perjuicio de las remisiones expresas hechas en el presente Pliego al texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (en adelante "**TRLCSP**"), aprobado por el Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre.

Las reclamaciones que se presenten por infracción de las normas contenidas en la Ley 31/2007 se tramitarán de conformidad con lo establecido en el Título VII de la referida Ley en redacción dada por la Ley 34/2010, de 5 de agosto, de modificación de las Leyes 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público, 31/2007, de 30 de octubre, sobre procedimientos de contratación en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales, y 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa para adaptación a la normativa comunitaria de las dos primeras. 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**.

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

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

El presupuesto máximo de licitación asciende a la cantidad expresada en el **apartado 3 del Anexo I**, distribuido en las anualidades previstas en el mismo, e incluye cualquier forma de opción eventual y las eventuales prórrogas del contrato. 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, excluido 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 el presupuesto máximo de licitación, serán desechadas. Asimismo, no se tendrán en cuenta en el presente procedimiento de licitación las ofertas que superen los importes establecidos en el **apartado 3 del Anexo I**.

El precio del Contrato será aquél al que ascienda la adjudicación, que en ningún caso superará el presupuesto máximo de licitación.

La ejecución del servicio está amparada por la correspondiente partida presupuestaria de Canal de Isabel II Gestión, 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) n° 1083/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de julio de 2006, por el que se establecen disposiciones generales relativas al Fondo Europeo de Desarrollo Regional, al Fondo Social Europeo y al Fondo de Cohesión.

Las facturas se emitirán tras la aceptación por Canal de Isabel II Gestión, S.A. de las prestaciones objeto del contrato, deberán contener el desglose del IVA y se corresponderán en forma y contenido con los trabajos realizados en ejecución del Contrato. Las facturas correspondientes deberán expresar, como requisito imprescindible el número de Contrato, Centro de Beneficio y número de pedido asignado por Canal de Isabel II Gestión, S.A. La aceptación de las prestaciones objeto del contrato por Canal de Isabel II Gestión, S.A. no podrá exceder de 30 días naturales a partir de la realización de las mismas.

El pago de las prestaciones objeto del Contrato se realizará mediante transferencia bancaria o cheque, en el plazo de 60 días naturales contados desde la aceptación de las mismas por Canal de Isabel II Gestión, S.A. de conformidad con lo dispuesto en el artículo 4.3 de la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales en su redacción dada por el Real Decreto-ley 4/2013, de 22 de febrero, de medidas de apoyo al emprendedor y de estímulo del crecimiento y de la creación de empleo y de acuerdo con el Informe 58/10, de 23 de mayo de 2011, de la Junta Consultiva de Contratación Administrativa. En consecuencia, no se devengarán intereses de demora contra Canal de Isabel II Gestión, S.A. hasta que no hayan transcurrido 60 días naturales contados desde la aceptación de las prestaciones del contrato por Canal de Isabel II Gestión, S.A.

Sin perjuicio de lo señalado anteriormente, como auto exigencia de calidad en sus procesos internos y al objeto de favorecer la liquidez de las empresas contratistas de Canal de Isabel II Gestión, S.A. y contribuir a la dinamización del ciclo económico, se procurará realizar los pagos con anterioridad al referido plazo.

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 el sitio web institucional de la Comunidad de Madrid: <http://www.madrid.org/contratospublicos>.

CAPÍTULO II LICITACIÓN

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

Podrán optar a la adjudicación del presente Contrato las personas naturales o jurídicas, españolas o extranjeras, a título individual o en agrupación de empresarios, que tengan plena capacidad de obrar, que no se encuentren incursas en las prohibiciones e incompatibilidades para contratar con el sector público establecidas en el artículo 60.1 del TRLCSP, 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 procedente cuando se le haya adjudicado el Contrato de conformidad con lo previsto en el artículo 22 de la Ley 31/2007.

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 55 del TRLCSP.

Cláusula 6. Procedimiento de adjudicación.

El Contrato se incoa a través de procedimiento abierto.

Cláusula 7. Criterios de valoración

El Contrato se adjudicará a la proposición que resulte económicamente más ventajosa en aplicación de los criterios objetivos 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 objetivos 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 proposición no puede ser cumplida como consecuencia de la inclusión de valores anormales o desproporcionados.

Cláusula 8. Garantía provisional.

Salvo que se establezca lo contrario en el **apartado 10.7 del Anexo I**, para tomar parte en la presente licitación no será necesario que los licitadores constituyan garantía provisional.

Cláusula 9. Presentación de proposiciones.

Las proposiciones deberán presentarse o remitirse a las Oficinas de Canal de Isabel II Gestión, S.A., en la Subdirección de Contratación (C/ Santa Engracia 125, edificio 9, 28003, Madrid) antes del plazo señalado en el anuncio. No se admitirán las proposiciones que no estén presentadas en las Oficinas de Canal de Isabel II Gestión, S.A. antes de dicho plazo, sin perjuicio de lo indicado en los párrafos siguientes para el envío de las proposiciones por correo.

Cuando la proposición se envíe por correo, el licitador deberá justificar la fecha de imposición del envío en la oficina de Correos y anunciar a Canal de Isabel II Gestión, S.A. la remisión de la proposición mediante télex, fax o telegrama en el mismo día. También podrá anunciarse por correo electrónico a la dirección contratacion@canalgestion.es, adjuntando el justificante de

imposición del envío en la oficina de Correos. El envío del anuncio por correo electrónico sólo será válido si existe constancia de la transmisión y recepción, de sus fechas y del contenido íntegro de las comunicaciones y se identifica fidedignamente al remitente y al destinatario.

Sin la concurrencia de ambos requisitos no será admitida la proposición si es recibida por Canal de Isabel II Gestión, S.A. con posterioridad a la fecha y hora de la terminación del plazo señalado en el anuncio de licitación.

No obstante lo anterior, transcurridos diez días naturales, siguientes a la indicada fecha sin haberse recibido la proposición, ésta no será admitida en ningún caso.

En el Portal de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid (<http://www.madrid.org/contratospublicos>) y en el portal de Canal de Isabel II Gestión, S.A. (www.canalgestion.es) 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.

Se admitirá la utilización de medios y soportes electrónicos, informáticos y telemáticos en la presentación de proposiciones y documentos, así como en las notificaciones y comunicaciones entre el órgano de contratación y los interesados si así se indica 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.

Cláusula 11. Forma y contenido de las proposiciones.

Las proposiciones constarán de **TRES (3) SOBRES**, cerrados y firmados por el licitador o persona que lo represente, debiendo figurar en el exterior de cada uno de ellos el número de referencia y la denominación del Contrato al que licitan, el nombre y apellidos del licitador o razón social de la empresa y su correspondiente NIF. En su interior se hará constar una relación numérica de los documentos que contienen.

Con carácter general todos los documentos deberán ser originales, copias notariales o fotocopias compulsadas.

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.

En el caso de que los licitadores presenten la documentación de forma encuadernada, toda la documentación que éstos aporten en su oferta incluida en los Sobres nº 1, 2 y 3 definidos a continuación, no deberá exceder el formato de encuadernación de las medidas de 23 cm. de ancho x 32 cm. de alto x 12 cm. de grosor, salvo que por la propia naturaleza del documento no sea posible seguir dicho formato.

En el caso de ser necesario la utilización de cajones, éstos no han de sobrepasar las medidas de 80 cm. x 23 cm. x 33 cm.

Los sobres se dividen de la siguiente forma:

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

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), todo ello en original o copia que tenga el carácter de auténtica conforme a la legislación vigente, o fotocopia compulsada por funcionario habilitado para ello. 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, en copia que tenga el carácter de auténtica conforme a la legislación vigente, o fotocopia compulsada por funcionario habilitado para ello.

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 R.D. 1098/2001 de 12 de Octubre (en adelante "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 55.1 del TRLCSP.

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, todo ello en original o copia compulsada. Igualmente deberán presentar fotocopia compulsada del 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.- Declaraciones relativas a no estar incurso en prohibiciones e incompatibilidades para contratar con el sector público, de estar al corriente en el cumplimiento de obligaciones tributarias y con la Seguridad Social y de que no existen deudas en período ejecutivo con la Comunidad de Madrid.

Declaración responsable, conforme al modelo fijado en el **Anexo VI** al presente Pliego, de que el empresario, si se tratare de persona física, o la empresa, sus administradores y representantes, si se tratare de persona jurídica, así como el firmante de la proposición, no están incurso en ninguna de las prohibiciones e incompatibilidades para contratar señaladas en el artículo 60.1 del TRLCSP, en los términos y condiciones previstas en el mismo, 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. Esta declaración comprenderá expresamente la circunstancia de hallarse al corriente del cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes, así como de no tener deudas en período ejecutivo de pago, salvo que estuvieran garantizadas, con la Comunidad de Madrid.

Asimismo, los licitadores deberán acreditar ante el órgano de contratación hallarse al corriente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social.

Dicha acreditación se efectuará de acuerdo con lo siguiente:

Obligaciones tributarias:

a) Original o copia compulsada del 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, completado con 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.

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.

4.- 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 VII** 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.

5.- Criterios de selección cualitativa de los operadores económicos.

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.

Cuando los criterios referidos en el apartado anterior, 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 Gestión, 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 22 de la Ley 31/2007 podrán basarse en las capacidades de los participantes en las agrupaciones o de otras entidades.

El órgano de contratación respetará en todo caso el carácter confidencial de los datos facilitados por los empresarios.

6.- 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 una unión temporal frente a Canal de Isabel II Gestión, 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 la solvencia económica y financiera y técnica de la unión temporal y a sus efectos, se acumularán las características acreditadas para cada uno de los integrantes de la misma en relación al personal técnico cualificado, medios materiales como maquinaria e 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.

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.- Registro de Licitadores.

El certificado de inscripción en el Registro de Licitadores de la Comunidad de Madrid eximirá a los licitadores inscritos con certificado en vigor de la presentación en las convocatorias de contratación de la documentación relativa a la capacidad de obrar, de las declaraciones de no encontrarse incurso en prohibiciones e incompatibilidades para contratar con el sector público, de hallarse al corriente en el cumplimiento de obligaciones tributarias y con la Seguridad Social y de no tener deudas en período ejecutivo con la Comunidad de Madrid y, en su caso, de la certificación acreditativa de encontrarse clasificados para los tipos de Contratos a los que pretendan concurrir y de la declaración relativa al compromiso de tener contratados trabajadores con discapacidad.

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, según lo dispuesto en los artículos 4 y 5 de la Orden de 19 de enero de 2007, de la Consejería de Hacienda, sobre la presentación telemática de solicitudes en los procedimientos del Registro de Licitadores de la Comunidad de Madrid, la consulta en Internet de los datos registrados y el acceso por medios electrónicos a los certificados de inscripción.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 83 del TRLCSP, el certificado de inscripción en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado 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 Gestión, S.A.

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

9.- Documentación relativa a la preferencia en la adjudicación.

A efectos de la preferencia en la adjudicación, según lo previsto en la cláusula 14 del presente pliego, "Adjudicación del Contrato", podrá presentarse en este sobre la siguiente documentación:

- 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 apartado 3 de la Disposición adicional cuarta del TRLCSP.

A los licitadores que no hayan hecho uso de la posibilidad de aportar la documentación referida anteriormente no les serán de aplicación las reglas previstas en la cláusula 14 del presente pliego, relativas a la preferencia en la adjudicación, anteriores al sorteo.

10.-Garantía provisional.

En caso de exigirse la constitución de garantía provisional en el **apartado 10.7 del Anexo I**, justificante, en su caso, de haber constituido la garantía provisional por el importe señalado en el referido apartado, de conformidad con las condiciones y requisitos establecidos en el mismo.

11.-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 III**.

También deberán presentar declaración explícita, respecto de los socios que la integran, aquellas sociedades que, presentando distintas proposiciones, concurren en alguno de los supuestos alternativos establecidos en el artículo 42.1 del Código de Comercio.

12.-Correo electrónico.

Deberá indicarse una **dirección de correo electrónico**. Asimismo deberá indicarse un **número de teléfono de contacto**.

En el Sobre nº 1 "Documentación Administrativa" no podrá figurar ninguna documentación relativa al precio.

B) SOBRE Nº 2. "OFERTA TÉCNICA".

En este sobre se incluirá la OFERTA TÉCNICA del licitador de conformidad con el formato establecido en el **apartado 6 del Anexo I** en orden a la aplicación de los criterios objetivos de

adjudicación del Contrato especificados en el **apartado 8 del citado Anexo**, sin que pueda figurar en el mismo ninguna documentación relativa al precio.

Si así se requiere en el **apartado 10.3 del Anexo I**, se incluirá en este sobre número 2 la indicación de la parte del Contrato que tengan previsto subcontratar, señalando su importe, y el nombre o el perfil empresarial, definido por referencia a los criterios de selección cualitativa referidos en el **apartado 5 del Anexo I del presente Pliego**.

C) SOBRE Nº 3 "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 Gestión, S.A. estime fundamental para considerar la oferta. Si alguna proposición no guardase concordancia con la documentación examinada y admitida, excediese del presupuesto máximo de licitación total, 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.

El órgano de contratación no tendrá en consideración la proposición económica cuando la suma de los importes desglosados incluidos en la misma no se corresponda con la cantidad total resultante establecida en dicha proposición económica cuando exista un error superior al 0,5%.

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, únicamente serán admisibles los errores no superiores a un 0,5% en la proposición económica. En estos casos, 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 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 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.

Cláusula 12. *Calificación de la documentación presentada, valoración de los criterios de selección y apertura de proposiciones.*

Se calificará la documentación administrativa (sobre 1), correspondiente a los licitadores presentados y se remitirá a los licitadores cuyas propuestas presenten defectos subsanables una comunicación, mediante la dirección de correo electrónico referida en el apartado 12 de la letra A) de la Cláusula 11 del presente Pliego, en la que: (i) se informará de los defectos encontrados y de la forma de subsanarlos, (ii) se requerirá a los licitadores para que los corrijan o subsanen o para que presenten aclaraciones o documentos complementarios, en un plazo no superior a tres días hábiles a contar desde la recepción de la comunicación. (iii) se indicará que, si los defectos no fueran subsanados, no se tendrán en consideración las ofertas presentadas en el presente procedimiento de licitación. De igual forma se procederá en el caso de los medios que deban adscribirse a la ejecución del contrato en los términos previstos en el **apartado 5 del Anexo I**.

Una vez calificada la documentación y realizadas, si así procede, las actuaciones indicadas, se procederá a determinar las empresas que cumplen los criterios de selección que se establecen en el **apartado 5 del Anexo I**, con pronunciamiento expreso sobre los admitidos a licitación, los rechazados y sobre las causas de su rechazo. Estas circunstancias podrán publicarse, si así se determina en el **apartado 10.5 del Anexo I**, en el tablón de anuncios electrónico que en él se indica.

Canal de Isabel II Gestión, 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 el acto público de apertura de proposiciones económicas, la Mesa de contratación pondrá en conocimiento de los interesados el resultado de la calificación de la documentación administrativa, y, en su caso, del cumplimiento de requisitos técnicos mínimos, y abrirá a continuación el sobre nº 3 "Proposición económica" de las empresas admitidas, dando lectura a las ofertas. Posteriormente, elevará al órgano de contratación el Acta de apertura firmada por el Presidente y Secretario de la Mesa, junto con los informes emitidos, y la propuesta de adjudicación del Contrato.

De conformidad con lo establecido en el artículo 84.3 de la Ley 31/2007, Canal de Isabel II Gestión, S.A. comunicará a todo candidato o licitador descartado en un plazo que no podrá en ningún caso sobrepasar los quince días a partir de la recepción de una solicitud por escrito los motivos del rechazo de su candidatura o de su oferta, incluidos los motivos de su decisión de no equivalencia o de su decisión de que las prestaciones propuestas no se ajustan a las prescripciones de rendimiento o a las exigencias funcionales requeridas y, con respecto a todo contratista que haya efectuado una oferta admisible, las características y ventajas relativas de la oferta seleccionada, así como el nombre del adjudicatario o las partes en el acuerdo marco. No obstante, Canal de Isabel II Gestión, 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 señalado anteriormente, una vez finalizado el acto público de apertura de proposiciones económicas, los interesados podrán asimismo acudir a la Subdirección de Contratación de Canal de Isabel II Gestión, S.A. para solicitar aclaración sobre la motivación de la exclusión de su oferta.

De conformidad con lo establecido en la cláusula 14, se considerarán, en principio, ofertas con valores anormales o desproporcionados 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. Efectos de la propuesta de adjudicación. Desistimiento.

La propuesta de adjudicación no crea derecho alguno en favor del empresario propuesto, que no los adquirirá, respecto a Canal de Isabel II Gestión, S.A., mientras no se le haya adjudicado el Contrato por acuerdo del órgano de contratación.

Canal de Isabel II Gestión, S.A. podrá desistir del procedimiento con anterioridad a su adjudicación, siempre que exista causa que lo justifique y se determine en la resolución que se adopte a tal fin, debiendo comunicar tal decisión a las empresas que hubieran presentado una oferta.

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 oferta económicamente más ventajosa, mediante la aplicación de los criterios objetivos establecidos en el apartado 8 del Anexo I. Corresponderá en todo caso a Canal de Isabel II Gestión, S.A. el derecho a declarar desierto el procedimiento de adjudicación de forma motivada siempre que las ofertas recibidas no se adecuen a los criterios establecidos.

La adjudicación del Contrato tendrá lugar en el plazo de tres (3) 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 anormales o desproporcionadas. En caso de no adjudicarse el Contrato en dicho plazo, los licitadores podrán retirar sus ofertas si lo estiman de su interés.

Tendrán 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 superior al 2 por 100, siempre que dichas proposiciones igualaran en sus términos a las más ventajosas después de aplicar los criterios objetivos establecidos para la adjudicación del Contrato. 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 en cuanto a la proposición más ventajosa acreditan tener relación laboral con personas con discapacidad en un porcentaje superior 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.

Finalmente, tendrán preferencia en la adjudicación, en igualdad de condiciones con las que sean económicamente más ventajosas, 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.

En caso de que el Contrato, una vez iniciado, haya sido declarado resuelto, Canal de Isabel II Gestión, S.A. podrá, antes de proceder a una nueva convocatoria, efectuar una nueva adjudicación al licitador o licitadores siguientes a aquél, por el orden en que hayan quedado clasificadas sus ofertas, siempre que ello fuese posible y que el nuevo adjudicatario haya prestado su conformidad.

Canal de Isabel II Gestión, S.A. a la vista de la valoración de las ofertas y en función de los criterios de adjudicación empleados comunicará motivadamente al licitador que hubiese formulado la oferta económicamente más ventajosa, la adjudicación del Contrato. Asimismo, comunicará también a los restantes licitadores el resultado de la adjudicación acordada en los términos previstos en la Ley 31/2007.

La adjudicación del Contrato se publicará en el perfil de contratante del órgano de contratación, en la página web de Canal de Isabel II Gestión, S.A. y en el Diario Oficial de la Unión Europea.

En la comunicación al adjudicatario se hará constar que en el plazo de 15 días naturales contados desde la fecha de la notificación de la adjudicación, el adjudicatario deberá constituir la garantía referida en el apartado siguiente así como los justificantes correspondientes al pago de los anuncios de licitación 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.

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

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 el plazo de un año a contar desde la

publicación de la adjudicación, Canal de Isabel II Gestión, S.A. no estará obligado a seguirla custodiando.

Cláusula 15. Garantía.

El adjudicatario estará obligado a constituir, en el plazo de 15 días naturales, contados desde la fecha de la notificación de la adjudicación, 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 Gestión, S.A., presentando los justificantes de haber constituido esta garantía antes de proceder a la firma del Contrato. En todo caso, la garantía responderá de los conceptos a que se refiere el artículo 100 del TRLCSP.

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.

En cuanto a la garantía complementaria prevista en el artículo 95.2 del TRLCSP, 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 Contrato se formalizará en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente al de la fecha de notificación de la adjudicación.

No podrá procederse a la formalización del Contrato hasta tanto transcurra el plazo de quince días hábiles a que se refiere el apartado 2 del artículo 104 de la Ley 31/2007.

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 Gestión, 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 y 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 Gestión, 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 Gestión, 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 o, en su defecto, a la persona que a tal efecto sea designada por Canal de Isabel II Gestión, S.A., siendo sus funciones la dirección, control y coordinación del servicio. Canal de Isabel II Gestión, 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 representante del órgano de contratación 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 Gestión, 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, pudiere 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, salvo que se prevea lo contrario en dicho apartado. 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 Gestión, 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 Gestión, 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 Gestión, S.A. podrá imponer al contratista las penalizaciones indicadas en el **apartado 9 del Anexo I**, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 212.1 del TRLCSP.

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 Gestión, 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 Gestión, 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 212.1 del TRLCSP y el artículo 118.2 del mismo texto legal, para el caso de incumplimiento de la condición especial de ejecución del contrato prevista en la cláusula 28 Canal de Isabel II Gestión, 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 el artículo 87.3 de la Ley 31/2007 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 Gestión, 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 Gestión, S.A., éste será responsable dentro de los límites señalados en las leyes. En todo caso, será de aplicación lo preceptuado en el artículo 214 del TRLCSP.

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 Gestión, 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 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 Gestión, S.A. podrá acordar por causa justificada la suspensión de 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 el Título V del Libro I del TRLCSP y normativa de desarrollo que resulte de aplicación.

24.2 Cesión del Contrato.

Los derechos y obligaciones dimanantes del presente contrato podrán ser cedidos por el adjudicatario a un tercero siempre que Canal de Isabel II Gestión, S.A. lo autorice expresamente y por escrito.

Cláusula 25. Subcontratación.

El adjudicatario del Contrato, salvo que se establezca lo contrario en el **apartado 10.3 del Anexo I** al presente Pliego, podrá concertar con terceros la realización parcial del mismo siempre que se cumplan los requisitos establecidos en el artículo 87 de la Ley 31/2007. Asimismo, 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 Gestión, S.A. Los subcontratistas no tendrán en ningún caso acción directa frente a Canal de Isabel II Gestión, S.A. por las obligaciones contraídas con ellos por el contratista como consecuencia de la ejecución del contrato principal y de los subcontratos.

En caso de que el contratista tenga intención de concertar con terceros la realización parcial del contrato deberá comunicar a Canal de Isabel II Gestión, S.A. su intención de subcontratar, las partes del Contrato a que afectará y la identidad del subcontratista, así como justificar la aptitud de éste por referencia a los elementos técnicos y humanos de que dispone y a los criterios de selección cualitativa establecidos en el **apartado 5 del Anexo I** del presente Pliego. El contratista también deberá comunicar la fecha de inicio de los trabajos, plazo de ejecución, el importe y porcentaje que representa sobre la totalidad del Contrato con Canal de Isabel II Gestión, S.A. Adicionalmente a lo indicado con anterioridad, el contratista 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 60.1 del TRLCSP, 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. A tal efecto, el contratista deberá cumplimentar el modelo de solicitud del Anexo IX.

Si así se requiere en el **apartado 10.3 del Anexo I**, los licitadores deberán indicar en su oferta la parte del Contrato que tengan previsto subcontratar, señalando su importe, y el nombre o el perfil empresarial, definido por referencia a los criterios de selección cualitativa establecidos en el **apartado 5 del Anexo I** del presente Pliego, de los subcontratistas a los que vaya a encomendar su realización. Con carácter previo a la celebración del contrato con el subcontratista al que se vaya a encomendar la realización parcial de los trabajos, el adjudicatario deberá comunicar a Canal de Isabel II Gestión, S.A. los aspectos detallados en el párrafo anterior. En este caso, los subcontratos que no se ajusten a lo indicado en la oferta, por celebrarse con empresarios distintos de los indicados nominativamente en la misma o por referirse a partes de la prestación diferentes a las señaladas en ella, no podrán celebrarse hasta que transcurran veinte días desde que se hubiese cursado la notificación y aportación de las justificaciones referidas en el párrafo anterior, siempre que Canal de Isabel II Gestión, S.A. no hubiese notificado dentro de ese plazo su oposición a los mismos. Este régimen será igualmente aplicable si los subcontratistas hubiesen sido identificados en la oferta mediante la descripción de su perfil profesional. Bajo la responsabilidad del contratista, los subcontratos podrán concluirse sin necesidad de dejar de transcurrir el plazo de veinte días 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 el **apartado 10.3 del Anexo I** se establece, en su caso, el porcentaje máximo que el contratista está autorizado a subcontratar, sin que a estos efectos se tengan en cuenta los subcontratos con empresas vinculadas al contratista principal, entendiéndose por tales las que se encuentren en alguno de los supuestos del artículo 42.1 del Código de Comercio, o el porcentaje que tendrá la obligación de subcontratar con terceros no vinculados a él, siempre que en este caso se trate de partes del Contrato susceptibles de ejecución separada. Esta obligación tendrá la consideración de condición especial de ejecución del Contrato.

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. A tal efecto, en caso de que para la ejecución del presente contrato el adjudicatario pretenda subcontratar obras que formen parte del objeto del mismo, deberá solicitar autorización para la subcontratación conforme al modelo establecido en el Anexo IX bis, adjuntando al mismo la certificación de estar inscrito en el Registro de Entidades Acreditadas correspondiente, así como la del subcontratista.

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 Gestión, 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.

Para todas las cuestiones no reguladas en la presente cláusula, regirá la norma prevista en el artículo 227 del TRLCSP.

CAPÍTULO V

DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

Cláusula 26. Pago del precio del Contrato.

El contratista tendrá derecho al abono del precio de los servicios formalmente recibidos por Canal de Isabel II Gestión, S.A.

En los términos establecidos en el artículo 218 del TRLCSP, los contratistas podrán ceder el derecho de cobro que tengan frente a Canal de Isabel II Gestión, S.A., conforme a Derecho.

Cláusula 27. Revisión de precios.

Sólo podrá aplicarse revisión de precios si se hubiese ejecutado en más del veinte por ciento (20%) el importe del Contrato y hubiese transcurrido más de un año desde su formalización.

En consecuencia, el primer veinte por ciento (20%) ejecutado y el primer año de ejecución quedarán excluidos de la revisión.

En cualquier caso, y sin perjuicio de lo establecido en el **apartado 10.1 del Anexo I**, para que el contratista tenga derecho a la revisión tendrá que haber cumplido estrictamente el plazo contractual y los parciales que se aprueben en los programas de trabajos establecidos por Canal de Isabel II Gestión, S.A., desarrollando el contrato fielmente al ritmo previsto. Las ampliaciones de plazo de ejecución por causas inimputables al contratista no privarán del derecho de revisión.

En la revisión de precios se estará a lo especificado en el **apartado 10.1 del Anexo I**.

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

En el **apartado 10.12 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.

Esta obligación tendrá la consideración de condición especial en relación con la ejecución del contrato, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 118 del TRLCSP.

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 "Forma y contenido de las proposiciones" de este Pliego, sobre nº 1 "Documentación administrativa", apartado 4 "Declaración relativa a las empresas que estén obligadas a tener en su plantilla trabajadores con discapacidad".

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 y medioambientales.

El contratista está obligado al cumplimiento de la normativa vigente en materia laboral, de seguridad social, de integración social de minusválidos 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 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.

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.

En el modelo de proposición económica que figura como **Anexo II** al presente Pliego se hará manifestación expresa que se han tenido en cuenta en sus ofertas tales obligaciones, así como las que se deriven de las Cláusulas 31, 31 bis y 31 ter siguientes.

Sin perjuicio de las obligaciones legales que resulten de aplicación, Canal de Isabel II Gestión, 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.

Cláusula 31. Política de Calidad y Medio Ambiente de Canal de Isabel II Gestión, S.A.

Canal de Isabel II Gestión, S.A., como sociedad gestora del ciclo integral del agua en la Comunidad de Madrid, tiene encomendada como misión proporcionar a todos sus clientes una adecuada prestación de servicios, el suministro de agua, de acuerdo con las normas que aseguran la calidad y cantidad de la misma, y la depuración de aguas residuales contribuyendo activamente a la protección y mejora del medio ambiente, en beneficio de toda la sociedad.

La Dirección de Canal de Isabel II Gestión, S.A. asume como compromiso los siguientes objetivos estratégicos de Calidad y Medio Ambiente en el marco del Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente implantado en la Empresa, que establece, a través de los documentos recogidos en el mismo, los procesos, las responsabilidades y las actividades que permiten cumplir esta Política, siendo todo el personal responsable de su cumplimiento y de participar en su mejora:

- Enfocar la gestión al cliente: Evaluar sus necesidades y expectativas y proporcionar los medios necesarios para satisfacerlas y superarlas. Mantener la confianza de nuestros clientes garantizando un servicio de calidad.
- Establecer un marco de mejora continuada de los procesos y sus repercusiones ambientales.
- Potenciar la incorporación sistemática de las mejoras tecnológicas disponibles en los procesos con objeto de ofrecer en todo momento la mejor calidad del producto y en nuestros servicios, minimizando el impacto de las actividades en el medio ambiente.
- Realizar una gestión sostenible optimizando el consumo de recursos naturales, energéticos y de materias primas y adoptando las medidas preventivas necesarias para evitar cualquier tipo de contaminación.
- Gestionar todas las actividades con el compromiso de cumplir tanto los requisitos legales como cualquier otro que Canal de Isabel II Gestión, S.A. suscriba.

La Política de Calidad y Medio Ambiente se difunde a todos los niveles de la Organización, sus clientes, proveedores, contratistas y al público en general.

Cláusula 31 bis. Política de seguridad y salud en el trabajo de Canal de Isabel II Gestión, S.A.

Canal de Isabel II Gestión, S.A. asume el compromiso de incorporar a su gestión y al desarrollo de sus procesos y servicios los principios de calidad, protección medioambiental y prevención de riesgos laborales en un marco de mejora continua de las condiciones de trabajo, así como la protección de la salud y el medio ambiente. Al objeto de alcanzar los mayores niveles posibles de seguridad y salud en el trabajo, así como de controlar los riesgos inherentes a sus actividades, en especial aquellos en los que intervengan sustancias peligrosas, ha establecido en su organización un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo que incluye las siguientes directrices:

- Declarar como compromiso prioritario en el desarrollo de las actividades de la Empresa la prevención de riesgos laborales y de prevención de daños y de deterioro de la salud en todas y cada una de sus operaciones.
- Integrar el sistema de gestión de prevención en todos los niveles de la organización informando y formando adecuadamente a todos los trabajadores de los riesgos inherentes a su actividad, con el fin de proporcionar un alto nivel de seguridad, salud y bienestar de todos los miembros de la empresa, fomentando la prevención.
- Cumplir con la legislación y reglamentación en materia de prevención de seguridad y salud en el trabajo como con otros requisitos que Canal de Isabel II Gestión, S.A. suscriba en todos sus procesos y centros de gestión.
- Establecer, aplicar y actualizar periódicamente un Plan de Prevención que comprenda los procedimientos e instrucciones necesarios para asegurar el funcionamiento de todas las instalaciones y procesos en condiciones de seguridad y que permita la identificación, evaluación y control eficaz de los riesgos y peligros asociados al trabajo reduciendo y eliminando los riesgos más importantes de la actividad de la empresa.
- Adoptar los procedimientos que sean necesarios para la planificación y control de los cambios que afecten a las instalaciones existentes y la construcción de nuevas instalaciones todo ello enfocado a conseguir una mejora continua de las condiciones de seguridad y salud en trabajo.
- Planificar ante situaciones de emergencia con el compromiso de adoptar los procedimientos necesarios destinados a identificar las emergencias previsibles en las instalaciones según un análisis sistemático, así como elaborar, comprobar y revisar los planes de emergencia, contemplando los procedimientos de coordinación externos que puedan resultar necesarios.
- Informar, consultar, hacer partícipes y formar a los trabajadores en la gestión de la seguridad y salud en el trabajo y de los accidentes graves así como dotar de los medios

que sean necesarios para desarrollar con eficacia la política preventiva, garantizando el conocimiento y respuesta eficaz a los riesgos laborales y medidas preventivas requeridas para todas las actividades realizadas.

- Supervisar el correcto funcionamiento de las medidas preventivas adoptadas y comprobar que se cumplen los objetivos de seguridad establecidos en el marco de la política de seguridad y salud en el trabajo y de prevención de accidentes graves, así como el desarrollo de mecanismos de inspección de instalaciones, investigación y notificación de incidentes o accidentes graves, y seguimiento de acciones correctoras o preventivas que puedan tener lugar.
- Adoptar los procedimientos necesarios para la evaluación periódica y sistemática de la eficacia del sistema de gestión conforme a la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo. Poner esta Política a disposición de todas las partes interesadas además de difundirla y comunicarla a todos los miembros de la organización.

Cláusula 31 ter. 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 Gestión, 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.
- Asegurarse de 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 Gestión, S.A., la empresa adjudicataria habrá de presentar ante Canal de Isabel II Gestión, 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 Gestión, 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 Gestión, S.A.

Cuando Canal de Isabel II Gestión, S.A. lo considere oportuno, podrá solicitar información adicional o realizar comprobaciones y auditorías para verificar la validez de la información entregada y asumiendo el contratista la obligación de tener a disposición de Canal de Isabel II Gestión, 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 Gestión, 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 Gestión, 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 Gestión, 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 Gestión, 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, Canal de Isabel II Gestión, 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 Art. 223 del TRLCSP, y sin perjuicio de la obligación de indemnizar a Canal de Isabel II Gestión, S.A. por los daños y perjuicios que le hubiere causado.

Cláusula 32. Confidencialidad, información no publicable y protección de datos.

1.- En el apartado 10.13 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 Gestión, S.A. Los licitadores deberán firmar, en este caso, el correspondiente compromiso de confidencialidad establecido en el Anexo X 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 carácter indefinido.

2.- Canal de Isabel II Gestión, 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, la celebración de un acuerdo marco o la admisión a un sistema dinámico de adquisición o pueda falsear la competencia.

Sin perjuicio de las disposiciones previstas en la Ley 31/2007, en particular las relativas a las obligaciones en materia de publicidad de los contratos adjudicados y de información a los candidatos y a los licitadores, Canal de Isabel II Gestión, S.A. no divulgará la información facilitada por los operadores económicos que éstos hayan designado como confidencial. Dicha información incluye en particular los secretos técnicos o comerciales y los aspectos confidenciales de las ofertas.

A estos efectos, las empresas licitadoras deberán indicar, en su caso, mediante una declaración complementaria conforme al modelo establecido en el Anexo X 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 Gestión, S.A., sin perjuicio de lo establecido en primer párrafo del apartado 2 de la presente cláusula, considerará que ningún documento o dato posee dicho carácter.

Los datos de carácter personal facilitados por los licitadores serán incluidos en los ficheros de Canal de Isabel II Gestión, S.A., con la finalidad de gestionar el objeto del presente procedimiento y a efectos de adjudicación y seguimiento del mismo y de futuros procesos de licitación en los que pudiera participar. Los licitadores deberán contar con los consentimientos necesarios, para facilitar datos de terceros a Canal de Isabel II Gestión, S.A., y en especial los que permitan acreditar el cumplimiento de los criterios referidos a la solvencia técnica del contratista. Pueden acceder, rectificar, oponerse o cancelar sus datos en la dirección social de Canal de Isabel II Gestión, S.A. con la referencia LOPD.

El contratista queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer o le fuese facilitado con ocasión del cumplimiento o realización de este Contrato, especialmente los de carácter personal o 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 Gestión, S.A. y deberá suscribir aquellos documentos, adendas, contratos de protección de datos, solicitud de autorizaciones que se precisen para cumplir rigurosamente la legislación de protección de datos.

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 Gestión, 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 Gestión, S.A. o a quien este designe la información confidencial, datos de carácter personal y todas sus copias, o la destruirá previa solicitud por parte de Canal de Isabel II Gestión, S.A. de forma que no sea posible el acceso a la información o su recuperación posterior 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 datos de carácter personal 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 Gestión, 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 Gestión, 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 Gestión, 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.

El contratista queda, igualmente, obligado al cumplimiento de lo dispuesto en las leyes vigentes nacionales e internacionales como por ejemplo, Directivas, Decisiones, Reglamentos sobre protección de datos de carácter personal, y en particular a lo recogido en:

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD).
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica de protección de datos de carácter personal (RLOPD).

En el supuesto en que para efectuar la prestación objeto del contrato, el contratista tuviera que acceder a datos de carácter personal de cuyo tratamiento sea responsable Canal de Isabel II Gestión, S.A., aquél tendrá la consideración de encargado del tratamiento. En este supuesto, el acceso a esos datos por parte del contratista no se considerará comunicación de datos, sino acceso a datos por cuenta de terceros.

El contratista deberá aplicar, en función de la tipología de los datos de carácter personal que trate de conformidad con lo establecido en el artículo 81 del RLOPD e incorporar en su documento de seguridad, las medidas de seguridad que resulten de aplicación al nivel básico,

medio o alto en función de la naturaleza de los datos tratados. La aplicación de las medidas de seguridad deben garantizar la seguridad de los datos de carácter personal y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural. Sin perjuicio de lo anterior, Canal de Isabel II Gestión, S.A. podrá imponer al contratista la implantación de medidas de seguridad adicionales a las exigidas por la normativa de protección de datos y la realización de auditorías por terceros expertos independientes de cumplimiento de la legislación de protección de datos. Si los datos personales tratados se almacenasen por el adjudicatario en dispositivos portátiles o se tratasen fuera de los locales de Canal de Isabel II Gestión, S.A., será preciso que exista una autorización previa escrita de esta Empresa y, en todo caso, deberá garantizarse como mínimo el nivel de seguridad correspondiente al tipo de fichero tratado. El contratista, con relación a los datos que gestione en virtud del presente servicio deberá realizar auditorías anuales de cumplimiento de legislación de protección de datos y elevará a Canal de Isabel II Gestión, S.A el resultado de las mismas. El encargado de tratamiento deberá formar e informar a su personal de las obligaciones que de tales normas dimanen y se asegurará el cumplimiento de las medidas de seguridad de aplicación señaladas en el RLOPD y de las que resulten de aplicación con relación a los ficheros tratados de conformidad con las siguientes indicaciones:

- Medidas de seguridad para ficheros con un nivel de seguridad básico.
 - Ficheros informáticos (incluidas grabaciones)
 - Elaborar e implantar la normativa de seguridad mediante un documento de obligado cumplimiento para el personal como es el documento de Seguridad, dando a conocer de forma comprensible las obligaciones detalladas en este.
 - Elaborar e implantar un sistema de Gestión de incidencias que contenga el tipo de incidencia, el momento en que ocurrió o se detectó, la persona que la notifica y a quien se notifica, los efectos derivados de la misma y las medidas correctoras adoptadas.
 - Implantar un sistema de acceso controlado a la información, mediante el establecimiento de niveles de acceso a la información, tanto para el personal interno como para el externo y crear una relación actualizada de usuarios detallando dichos niveles de acceso.
 - Inventariar y etiquetar los soportes que contengan datos de carácter personal y en el caso del desecho de los mismos, proceder a su borrado seguro.
 - Establecer un sistema de identificación de usuarios que se base en la utilización de contraseñas de acceso y establecer un procedimiento que regule su asignación, almacenamiento y cambio de estas.
 - Establecer un procedimiento de copia de respaldo y recuperación que se realice como mínimo semanalmente y verificar cada seis meses el correcto funcionamiento del mismo.

- Ficheros en papel
 - Archivar los documentos preservando su conservación, localización y consulta, garantizando la posibilidad de un eventual ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición por parte de los interesados.
 - Establecer mecanismos que impidan el acceso a personas no autorizadas, para los archivos de los documentos en formato papel.
 - Custodiar la información para los casos en los que por causa de un proceso de revisión o tramitación, se encuentre fuera de su archivo, es decir en ubicaciones como escritorios, mostradores o cajoneras no destinadas al archivo de documentos.
- Medidas de seguridad para ficheros con un nivel de seguridad medio (deberá implementar las de nivel básico también)
 - Para los ficheros informáticos (incluidas o grabaciones)
 - Nombrar uno o varios responsables de seguridad en el documento de seguridad, encargados de controlar y coordinar las medidas definidas en el mismo.
 - Realizar una auditoría bienal de los sistemas de información e instalaciones que verifique el cumplimiento de las medidas de seguridad definidas reglamentariamente y generar un informe de la misma, repetir esta auditoría cada vez que se produzca un cambio significativo en el sistema de información, que pueda repercutir en el cumplimiento de dichas medidas de seguridad.
 - Establecer un sistema de registro de entrada y salida de soportes que permita conocer el tipo de documento o soporte, la fecha y la hora de envío o recepción, el emisor, el número de documentos que contiene, la información de los mismos, la forma de envío o recepción y la persona/as autorizadas para recibirlo.
 - Establecer un sistema que limite la posibilidad de acceder reiteradamente al sistema de información, sin estar autorizado para ello.
 - Para los ficheros en papel
 - Se estiman las mismas medidas que para los soportes informáticos.
- Medidas de seguridad para ficheros con un nivel de seguridad alto (además de las de nivel básico y medio)
 - Para los ficheros informáticos (incluido grabaciones)
 - Establecer un sistema de etiquetado de los soportes sólo comprensible por los usuarios autorizados, y proceder al cifrado de su contenido cuando vayan a extraerse de sus instalaciones.
 - Almacenar una copia de seguridad de forma segura fuera de las instalaciones donde se realiza el tratamiento de datos.
 - Establecer un sistema de registro de accesos a la información de nivel alto que contenga como mínimo, la identificación de usuarios, fecha y hora en que realizó el acceso, fichero accedido el tipo de acceso y si este ha sido autorizado o denegado.

- Conservar al menos dos años el registro de accesos.
- Realizar revisiones del registro de acceso por parte del responsable de seguridad al menos una vez al mes y elaborar un informe sobre estas.
- Establecer un sistema de cifrado para envío de información de nivel alto a través de redes de telecomunicaciones.
- Para los ficheros en papel
 - Almacenar la información en áreas seguras con dispositivos de acceso como llaves o dispositivos equiparables.
 - Sólo el personal autorizado en el documento de seguridad podrá acceder y realizar copias de la información que contenga este tipo de datos y una vez que las haya utilizado, procederá a la completa destrucción de las mismas.
 - Se establecerá mecanismos que permitan identificar que personas acceden a este tipo de información.
 - Cuando se proceda al traslado de este tipo de documentación, se adoptarán todas las medidas que garanticen su seguridad.

El contratista, cuando finalice la prestación contractual deberá, a elección de Canal de Isabel II Gestión, S.A. devolver los datos o al encargado de tratamiento que éste designe o destruir los soportes manuales o informáticos que contengan datos de carácter personal de forma que no sea posible el acceso o recuperación a la información contenida en ellos dando prueba de ello o devolverlos. El encargado del tratamiento conservará debidamente bloqueados los datos en tanto pudieran derivarse responsabilidades de su relación con Canal de Isabel II Gestión, S.A. o la entidad responsable del tratamiento.

En el caso de que un tercero pudiese tratar o tener acceso a datos personales por cuenta del contratista, encargado del tratamiento, deberán cumplirse los siguientes requisitos:

- a) Que dicho tratamiento y el nombre del subcontratista se haya especificado en el contrato firmado por Canal de Isabel II Gestión, S.A. y el contratista o se autorizase por Canal de Isabel II Gestión, S.A. con posterioridad.
- b) Que el tratamiento de datos de carácter personal se ajuste a las instrucciones del responsable del tratamiento.
- c) Que el contratista encargado del tratamiento y el tercero formalicen el contrato en los términos previstos en el artículo 12.2 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre y resto de legislación nacional y comunitaria de protección de datos.
- d) Que en caso de precisarse, se obtengan previamente de la Agencia Española de Protección de Datos las autorizaciones marco o autorizaciones singulares por los movimientos de los datos que pudieran producirse. En cualquier caso, el contratista y el subcontratista deberán cumplir la legislación europea y española de protección de datos.
- e) En estos casos el tercero tendrá también la consideración de encargado del tratamiento.

Cláusula 33. Propiedad Intelectual

Corresponden a Canal de Isabel II Gestión, 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, deberá ser titular, a título de propietario, cesionario, o de cualquier otro justo título, de los recursos materiales y del software utilizados para la ejecución del Contrato. El adjudicatario garantiza a Canal de Isabel II Gestión, S.A. que dispone de las patentes, licencias y demás derechos de propiedad intelectual e industrial que sean precisos para la realización de cuanto es objeto del Contrato. Canal de Isabel II Gestión, S.A. podrá verificar este hecho en cualquier momento.

Canal de Isabel II Gestión, S.A. adquirirá la propiedad de todo el material que sea elaborado por el adjudicatario en ejecución del Contrato, y, en particular, todos los derechos de propiedad intelectual que deriven del mismo incluida la explotación, en cualquier modalidad y bajo cualquier formato, para todo el mundo, del trabajo elaborado por el adjudicatario, o sus empleados, en ejecución del Contrato, reservándose Canal de Isabel II Gestión, S.A. cualquiera otras facultades anejas al derecho de propiedad intelectual. Será propiedad de Canal de Isabel II Gestión, 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 Gestión, S.A. será titular de todos los derechos referidos en el párrafo anterior por el plazo máximo permitido legalmente y el único ente que, por tal concepto, podrá explotar y comerciar con el trabajo desarrollado en ejecución del Contrato, antes o después de su terminación, correspondiendo a los autores materiales del mismo únicamente los derechos morales que les reconoce el artículo 14 de la Ley de propiedad intelectual.

A los efectos previstos en los dos párrafos anteriores, el adjudicatario se compromete a la entrega de toda la documentación técnica y 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 Gestión, 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 Gestión, 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 Gestión, S.A. y deberá indemnizar a Canal de Isabel II Gestión, 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 Gestión, S.A. y el adjudicatario. Canal de Isabel II Gestión, S.A. no estará contractualmente vinculado con personas distintas del adjudicatario.

CAPÍTULO VI EXTINCIÓN DEL CONTRATO

Cláusula 34. Cumplimiento del Contrato y ejecución de los Servicios

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

Canal de Isabel II Gestión, 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 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 representante del órgano de contratación, 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 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 representante del órgano de contratación, Canal de Isabel II Gestión, S.A. resolverá sobre este particular.

Si el contratista no reclamase por escrito respecto a las observaciones del representante del órgano de contratación 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 Gestión, 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 determina, 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 Gestión, 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 301.4 del TRLCSP.

Cláusula 35. Liquidación del Contrato.

Dentro del plazo de un mes a contar desde la fecha de recepción del Contrato Canal de Isabel II Gestión, S.A. deberá acordar y notificar al contratista la liquidación del Contrato y abonarle, en su caso, el saldo resultante. 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 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 fecha de aceptación de las prestaciones objeto del Contrato por parte de Canal de Isabel II Gestión, S.A. y será el establecido en el **apartado 10.6 del Anexo I**.

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 Gestión, 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 Gestión, S.A. tendrá derecho a reclamar al contratista la

subsanción 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 Gestión, S.A. formule en relación con el cumplimiento de los servicios objeto del Contrato.

En el supuesto de que Canal de Isabel II Gestión, 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 Gestión, 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 100 del TRLCSP 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 223 y 308 del TRLCSP, así como las siguientes:

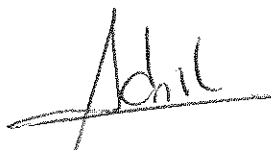
- La pérdida sobrevenida de los requisitos para contratar con Canal de Isabel II Gestión, S.A.
- El incumplimiento de las obligaciones establecidas en materia de subcontratación, sin perjuicio de las penalizaciones que, en su caso, se pudieran imponer, conforme a lo establecido en la cláusula 21.
- La obstrucción a las facultades de dirección e inspección de Canal de Isabel II Gestión, 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 de las obligaciones establecidas en la Cláusula 32 relativas a protección de datos personales.

- 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.

En los casos de resolución por incumplimiento culpable del contratista, éste deberá indemnizar a Canal de Isabel II Gestión, 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 224 del TRLCSP y 110 del RGLCAP, y para sus efectos a lo dispuesto en los artículos 225 y 309 del TRLCSP.

Madrid, 26 de noviembre de 2014



Adrián Martín López de las Huertas
DIRECTOR GENERAL

Modificado el 11 de diciembre de 2014

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 Gestión, S.A.

Dentro del objeto del Contrato, a título descriptivo no limitativo, se desarrollarán con carácter general los siguientes Servicios.

a) **Plataforma de Contact Center:**

- Atención Telefónica: Recepción
- Atención Telefónica: Emisión
- Atención Escrita
- Atención al Back Office

b) **Atención presencial al Cliente o Ciudadano en las Oficinas Comerciales de Canal de Isabel II Gestión, S.A.**

El detalle, las características y la forma en que la que deben realizarse los Servicios son los que se detallan en el Pliego de Prescripciones Técnicas. (en adelante "**PPT**")

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

Categoría del Contrato (*Anexo II.A de la Ley 31/2007*): 11

2.- Plazo de duración del Contrato.

El plazo de duración inicial del Contrato será como máximo de tres (3) años y cinco (5) 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 adjudicatario del Contrato realizará las tareas necesarias para adaptarse a los requerimientos y obligaciones establecidas en los Pliegos. El detalle, las características y los trabajos que deberá realizar durante esta Fase se recogen en el PPT.

Durante esta Fase el adjudicatario no prestará los Servicios, sin perjuicio de las obligaciones que le correspondan de conformidad con el PPT. El Servicio continuará ejecutándose por el adjudicatario del Contrato 300/2010 "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 adjudicatario todos los Servicios objeto del Contrato. La duración de esta Fase será de tres (3) años divididos en dos periodos. El detalle, las características y los trabajos que deberán realizarse durante esta Fase se recogen en el PPT. Los periodos son:

- **Periodo de Estabilización.** Tiene una duración máxima de dos (2) meses desde el día de la fecha de firma del Acta de Inicio de los trabajos. El detalle, las características y los trabajos que deberán realizarse durante este Periodo se recogen en el PPT.
- **Periodo de Servicio Efectivo.** Finalizado el Periodo de Estabilización se firmará un Acta para el inicio de este Periodo. El detalle, las características y los trabajos que deberán realizarse durante este Periodo se recogen en el PPT. El adjudicatario deberá dar cumplimiento al Plan de Devolución dentro de este periodo.

Transcurrido el plazo de duración inicial, el Contrato podrá prorrogarse a instancias de Canal de Isabel II Gestión S.A. por un periodo adicional de un (1) año. La prórroga será obligatoria para el adjudicatario. La comunicación de la prórroga deberá efectuarse con seis (6) meses de antelación a la fecha de finalización de la Fase de Pleno Servicio. Durante la prórroga del Contrato el adjudicatario deberá prestar el Servicio en idénticas condiciones a las del Periodo de Servicio Efectivo y realizar en su caso el Plan de Devolución.

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.- Presupuesto máximo de licitación, proposiciones económicas, precio del Contrato y facturación.

3.1.- Presupuesto máximo de licitación.

Base imponible (sin I.V.A.):	20.000.000,00 euros
Importe del I.V.A. (21%):	4.200.000,00 euros
Importe total:	24.200.000,00 euros

3.2.- Propositiones económicas.

Las ofertas económicas que superen el presupuesto máximo mencionado anteriormente no se tendrán en cuenta en el presente procedimiento de licitación.

El importe de la oferta corresponderá al precio del licitador propuesto para el escenario hipotético establecido a los efectos de valoración de las ofertas, para una duración total de 4 años incluida la eventual prórroga, referido en el Anexo II al presente Pliego.

En todo caso, los precios unitarios propuestos por el adjudicatario serán vinculantes para éste, siendo el precio del Contrato, el presupuesto máximo de licitación en los términos definidos en el apartado siguiente.

3.3.- Precio del Contrato.

El Precio máximo del Contrato es de 20.000.000 euros IVA excluido. Únicamente se abonarán las prestaciones efectivamente realizadas por el adjudicatario conforme a los precios unitarios de su oferta y las condiciones recogidas en el PPT.

Dentro del precio del Contrato está incluido el importe destinado a la eventual prórroga. Atendiendo a la naturaleza de las prestaciones objeto del Contrato, puede producirse por circunstancias excepcionales un incremento en el número de eventos que deban ser atendidos por el adjudicatario. En el caso de que como consecuencia de dicho incremento, o como consecuencia de la procedencia del abono de las bonificaciones previstas, haya que recurrir al importe inicialmente reservado para el período de prórroga del Contrato, la duración de la citada prórroga se verá reducida a la duración que pueda ser cubierta con cargo al precio del Contrato.

La producción de los eventos y en consecuencia, la realización de las prestaciones objeto del Contrato, viene determinada por el uso que los ciudadanos y clientes hagan del Servicio de Atención al Cliente de Canal de Isabel II Gestión S.A. Debido a lo anterior, Canal de Isabel II Gestión S.A. solo estará obligado a abonar las prestaciones efectivamente realizadas, durante la ejecución del presente Contrato, conforme a las condiciones recogidas en el PPT, con el límite del precio máximo del mismo.

A los 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 el PPT los datos estadísticos de actividad de años anteriores (histograma y curvas).

La no solicitud de parte de las prestaciones objeto del Contrato de forma temporal o permanente, no supondrá ninguna responsabilidad para Canal de Isabel II Gestión, S.A.

El adjudicatario presentando oferta al presente Contrato, asume y comprende todo lo expresado anteriormente, no pudiendo reclamar importe alguno como consecuencia del descenso de eventos estimados en los Pliegos, así como en el supuesto de que no se solicite alguna de las prestaciones previstas, como por ejemplo eventos de emisión de llamadas o el cierre temporal o permanente de alguna oficina comercial.

3.4.- Facturación.

Se emitirá una factura mensual por cada uno de los Servicios:

- Atención Telefónica Recepción
- Atención Telefónica Emisión
- Atención Escrita
- Atención al Back Office
- Atención presencial

El adjudicatario no tendrá derecho a ninguna retribución durante la **Fase de Transición de los Servicios**.

Durante la **Fase de Pleno Servicio**, cada factura mensual del adjudicatario incluirá, además del contenido indicado en la Cláusula 3 del presente pliego, el Número de eventos facturables conforme a lo descrito en el PPT, por el precio unitario ofertado.

La factura correspondiente al servicio de **Atención Presencial** incluirá el importe ofertado para cada oficina dividido entre 48 meses.

Los eventos de **Otras campañas de emisión de llamadas** y las horas de la **Bolsa de horas Gestores-Teleoperadores** solo se incluirán en la factura una vez gestionados por el adjudicatario, previa solicitud y aceptación de Canal de Isabel II Gestión S.A.

En ningún caso el contratista podrá reclamar a Canal de Isabel II Gestión, 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 vinculantes 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 mensualmente y se liquidarán en las facturas de forma trimestral. Las excepciones se detallan en el apartado de Penalizaciones del presente Anexo I.

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.- Criterios de selección cualitativa de los operadores económicos.

- **Requisitos y criterios de selección cualitativa económica y financiera, y técnica o profesional.**

A) Las empresas licitadoras deberán acreditar que reúnen como mínimo por sí mismas los siguientes criterios de selección cualitativa:

1. Requisitos y criterios de selección cualitativa económica y financiera:

- El volumen anual de negocios del licitador en el ámbito al que se refiera el objeto del Contrato licitado, al cierre del último ejercicio económico para el que esté vencida la obligación de aprobación de cuentas anuales deberá ser igual o superior a 6.000.000,00 euros.
- El Patrimonio neto del licitador, o bien el ratio entre activos y pasivos del licitador, al cierre del último ejercicio económico para el que esté vencida la

obligación de aprobación de cuentas anuales deberá ser de importe igual o superior a 1.500.000,00 euros.

En caso de UTE, al menos una de las empresas que la formen deberá de cumplir por sí misma con los requisitos de selección cualitativa económica y financiera establecidos.

2. Experiencia en la ejecución de servicios análogos: los licitadores deberán haber realizado servicios análogos a los del presente Contrato ejecutados en los **cinco (5) últimos años** anteriores a la fecha de publicación del PCAP en el perfil de contratante de Canal de Isabel II Gestión, S.A. (www.madrid.org), con las siguientes unidades mínimas:

- **Atención Telefónica Recepción:** mínimo 3.000.000 llamadas en total.
- **Atención Telefónica Emisión:** mínimo 800.000 llamadas en total.
- **Atención Presencial:** Experiencia en prestación de servicios de atención presencial.
- **Atención Escrita:** mínimo 150.000 comunicaciones en total (cartas, faxes, correos electrónicos, chats, etc.)

En caso de UTE, una de las empresas que la formen deberá de cumplir por sí misma con la experiencia solicitada para Atención Telefónica Recepción. Esta empresa deberá constituir al menos el 50% de la UTE.

3. Los licitadores deberán contar con la siguiente clasificación empresarial:

Grupo: (U) Subgrupo: (7) Categoría: (D)

4. Los licitadores deberán contar con la certificación ISO-9001.

En caso de UTE, será necesario que dispongan de dicha certificación al menos la empresa o empresas que constituyan el 50% de la UTE.

B) Las empresas licitadoras deberán acreditar que reúnen asimismo los siguientes requisitos de selección cualitativa que podrán integrar en la forma prevista en el artículo 63 del TRLCSP (*Integración de la solvencia con medios externos*). De conformidad con lo previsto en el citado artículo, la integración de la solvencia con medios externos se admitirá siempre y cuando quede totalmente garantizada la ejecución del contrato. En este sentido, los licitadores que acudan a esta posibilidad deberán (i) demostrar, mediante la exhibición del correspondiente documento de compromiso, que para la ejecución del contrato dispondrán de los medios aportados a través de otra entidad y (ii) declarar que en caso de resultar adjudicatario del contrato el licitador se compromete a ejecutar el mismo con los mismos medios que ha aportado para acreditar su solvencia. En el contrato que se formalice con Canal de Isabel II Gestión, S.A. se recogerá el compromiso anteriormente referido. Esta obligación tendrá carácter esencial de conformidad con lo previsto en el artículo 223 f) del TRLCSP y cláusula 39 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

1. Medios que deben adscribirse a la ejecución del Contrato:

a) Los licitadores deberán disponer como mínimo del siguiente personal que dedicarán a los Servicios objeto del Contrato:

- **Un responsable del Servicio con dedicación exclusiva:** Titulación universitaria y experiencia de al menos tres (3) años en puestos de responsable para servicios análogos a los del presente Contrato. El perfil deberá tener experiencia en el manejo de herramientas informáticas propias de Gestión de Contact Center, procesadores de texto y hojas de cálculo.
- **Un responsable de formación y calidad con dedicación exclusiva:** Titulación universitaria y experiencia de al menos tres (3) años en formación y formación de formadores. El perfil deberá tener experiencia en el manejo de procesadores de texto, elaboración de manuales, presentaciones y hojas de cálculo.
- **Un responsable técnico del Servicio con dedicación exclusiva:** Experiencia de al menos tres (3) años con tecnologías análogas a las descritas en el Pliego de Prescripciones Técnicas.
- **Dos formadores con dedicación exclusiva:** Experiencia de al menos un (1) año en puestos análogos dentro del sector de telemarketing o Contact Center. Los perfiles deberán tener experiencia en el manejo de procesadores de texto y hojas de cálculo, así como de herramientas propias de Gestión de Contact Center.
- **Un supervisor de calidad con dedicación exclusiva:** Experiencia de al menos tres (3) años en puestos análogos dentro del sector de telemarketing o Contact Center. El perfil deberá tener experiencia en monitoreo de servicios análogos tales como análisis de indicadores, entre otros, y experiencia con herramientas propias de Gestión de Contact Center.
- **Dos supervisores del Servicio:** Experiencia en puestos análogos dentro del sector de telemarketing o Contact Center de al menos tres (3) años. Los perfiles deberán tener experiencia en el manejo de procesadores de texto y hojas de cálculo, así como en herramientas propias de Gestión de Contact Center.
- **Diez coordinadores del Servicio:** Experiencia de al menos tres (3) años en puestos análogos dentro del sector de telemarketing o Contact Center. Los perfiles deberán tener experiencia en manejo de procesadores de texto y hojas de cálculo, así como en herramientas propias de Gestión de Contact Center.
- **Veinte agentes para atención presencial:** Experiencia en puestos análogos de atención presencial o dentro del sector de telemarketing o Contact Center. Todos los perfiles deberán tener experiencia en procesadores de texto y hojas de cálculo.
- **Cien 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 deberán tener experiencia en procesadores de texto y hojas de cálculo, así como en herramientas propias de Gestión de Contact Center.

b) Los licitadores deberán disponer como mínimo de los siguientes medios materiales

que destinarán a la ejecución de los Servicios:

- Plataforma de Contact Center con al menos 110 puestos de trabajo equipados.
 - Centro o sala de formación con al menos 10 puestos equipados con ordenador con conexión a internet, proyector y pizarra.
- Documentación acreditativa de los requisitos de selección cualitativa económica y financiera, y técnica o profesional

Se deberá entregar un juego en formato papel y un juego en formato digital (doc. o pdf) de la documentación referida a los requisitos de selección cualitativa económica y financiera, y técnica o profesional.

A) Documentación acreditativa de los requisitos de selección cualitativa que las empresas licitadoras deberán acreditar que reúnen como mínimo por sí mismas:

1. Los requisitos y criterios de selección cualitativa económica y financiera indicados en el apartado A) 1 anterior se acreditarán mediante la aportación de los siguientes documentos:
 - Declaración responsable relativa al volumen anual de negocios del licitador al cierre del último ejercicio económico para el que esté vencida la obligación en el ámbito al que se refiere el Contrato, por importe igual o superior al indicado en el apartado A) 1 anterior.
 - Cuentas anuales del licitador que acrediten un patrimonio neto, o bien ratio entre activos y pasivos, al cierre del último ejercicio económico para el que esté vencida la obligación de aprobación de cuentas anuales por importe igual o superior al indicado apartado A) 1 anterior.

En caso de UTE, al menos una de las empresas que forman la misma deberá de cumplir por sí misma con los requisitos de selección cualitativa económica y financiera establecidos.

2. Para acreditar la realización de servicios análogos a los del presente Contrato ejecutados en los cinco (5) últimos años anteriores a la fecha de publicación del PCAP en el perfil de contratante de Canal de Isabel II Gestión, S.A. (www.madrid.org), los licitadores deberán presentar **certificados de buena ejecución emitidos por el cliente al que el licitador presta los servicios, ya sea persona pública o privada**, en los que conste claramente la fecha de ejecución, y las características del servicio (Atención Telefónica recepción, emisión, presencial y escrita) especificando el número de unidades ejecutadas. Las unidades mínimas requeridas son las referidas en el apartado A) 2 anterior.

En caso de UTE, una de las empresas que la formen deberá de cumplir por sí misma con la experiencia solicitada para Atención Telefónica Recepción. Esta empresa deberá constituir al menos el 50% de la UTE.

3. Certificado de clasificación empresarial.
4. Certificado ISO-9001.

En caso de UTE, será necesario que disponga de dicha certificación al menos la empresa o empresas que constituyan el 50% de la UTE.

B) Documentación acreditativa de los requisitos de selección cualitativa que las empresas licitadoras podrán integrar en la forma prevista en el artículo 63 del TRLCSP (Integración de la solvencia con medios externos). La integración de la solvencia con medios externos se admitirá siempre y cuando quede totalmente garantizada la ejecución del contrato. En este sentido, los licitadores que acudan a esta posibilidad deberán (i) demostrar, mediante la exhibición del correspondiente documento de compromiso, que para la ejecución del contrato dispondrán de los medios aportados a través de otra entidad y (ii) declarar que en caso de resultar adjudicatario del contrato el licitador se compromete a ejecutar el mismo con los mismos medios que ha aportado para acreditar su solvencia. En el contrato que se formalice con Canal de Isabel II Gestión, S.A. se recogerá el compromiso anteriormente referido. Esta obligación tendrá carácter esencial de conformidad con lo previsto en el artículo 223 f) del TRLCSP y cláusula 39 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

1. Para acreditar los medios que deben adscribirse a la ejecución del Contrato, los licitadores deberán presentar la siguiente documentación:

a) Relación con los currícula del personal que el licitador dedicará al desarrollo y ejecución de los Servicios objeto del presente Pliego con la experiencia y/o titulación referida en el apartado B) 1 a) anterior, de los siguientes perfiles:

- Un responsable del Servicio con dedicación exclusiva.
- Un responsable de formación y calidad.
- Un responsable técnico del Servicio.
- Dos formadores con dedicación exclusiva.
- Un supervisor de calidad.
- Dos supervisores del Servicio.

Los currícula presentados deberán permitir la identificación de los titulares de los mismos mediante nombre y apellidos, así como deberán indicar claramente el perfil al que irá destinado. Los licitadores deberán contar con los consentimientos necesarios, para facilitar datos de terceros a Canal de Isabel II Gestión, S.A., y en especial los que permitan acreditar el cumplimiento de los criterios referidos en el apartado B) 1 a) anterior. Así mismo y para acreditar la experiencia, acompañando a cada curriculum vitae el licitador deberá presentar informe laboral del INSS para el grupo de cotización que corresponda.

La acreditación de los perfiles señalados a continuación se efectuará mediante declaración responsable:

- **Diez coordinadores de los servicios**
- **Veinte agentes para atención presencial**
- **Cien agentes para atención en plataforma**

b) Declaración responsable de medios materiales; Plataforma de Contact Center y Sala de Formación de los que dispone la empresa licitadora adjuntando las características técnicas de los mismos conforme a lo solicitado en el apartado B 1) b) 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 su ubicación geográfica concreta, la distribución de los puestos por perfiles, las características técnicas de cada puesto y equipamiento de los mismos, y una descripción del centro o sala de formación especificando número de puestos, su ubicación concreta de la misma, equipos informáticos y tipo de proyector.

6.- Formato de la Oferta técnica.

La oferta técnica se presentará mediante:

- Una (1) copia en papel.
- Dos (2) cd-rom/dvd.

La oferta técnica debe incluir los aspectos siguientes y, en todo caso, deberá ajustarse al formato definido en PPT:

No se tendrán en cuenta las ofertas que no desarrollen los 9 apartados y subapartados siguientes, conteniendo en cada caso la propuesta del licitador y que no cumplan con el PPT.

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

Se presentará diferenciando entre los Servicios contemplados en la plataforma de Contact Center y la Atención Presencial.

- 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. Así mismo se deberán considerar los indicadores de Nivel de Servicio y el objetivo que el licitador propone de Eficiencia/Costos.

En este apartado se deberá presentar el dimensionado de agentes para cada uno de los servicios prestados en la plataforma de Contact Center, así como en Atención Presencial, por tramo horario, mes y día de la semana conforme a los datos facilitados en el PPT; simulación del número de agentes necesarios para cumplir con los Indicadores de Nivel de Servicio específicos para cada servicio. Así como las herramientas que se utilizarán para el cálculo. En la propuesta planteada por licitador, éste incorporará acompañando al dimensionado de los Servicios, el Nivel de Servicio obtenido, así como la ocupación de los agentes por tramo horario.

- 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.

Así mismo 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, etc. Este plan deberá ser coherente con la Gestión en tiempo Real y asignación de Transacciones descritas en el apartado 1 anterior. Así mismo deberá describir el método a través de los cuales 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. En Todo caso el servicio de Averías y Daños terceros deberá garantizarse.
- b) Detallará un plan ante interrupciones de mayor plazo: Tales como desastres naturales, incendios, indisponibilidad de la plataforma, u otra 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. En Todo caso el servicio de Averías y Daños terceros deberá garantizarse.
- c) Descripción del Centro de Respaldo, en este apartado se describirán los medios tecnológicos, tales como características de la centralita, grabación de llamadas, Interactive Voice Response (IVR), número de puestos de trabajo asignados a los distintos servicios objeto del presente Contrato, equipamiento, ubicación, tiempo de restauración del servicio, etc.

III. Propuesta de Soluciones Tecnológicas, Contact Center y Multicanalidad

- a) **Descripción de la herramienta Multicanalidad** que el licitador propone para la prestación del Servicio, (llamada, fax, carta, email, canal virtual, autoservicio, etc.), en este apartado se definirá los módulos y funcionalidades que el licitador propone, así como el 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. En este apartado también se describirá la herramienta propuesta para la grabación de las llamadas, su posible integración, así como las posibilidades de

exportabilidad.

El licitador describirá el modo en el que prestará el servicio de tecnología, modelo servicio, (on premises, hosted, cloud pública, privada, híbrida, etc.) y modelo comercial (one shot, renting, propiedad, pago por uso, mixto, etc.). En el caso del modelo de servicio incluirá en la oferta un esquema que muestre el modelo ofertado.

Así mismo y en caso de servicio en cloud, incluirá la ubicación del Data Center donde se prestarán los servicios de tecnología.

El licitador describirá la interfaz de cada uno de los perfiles (agentes, supervisor) tales como datos básicos de interacción, (llamada, carta, fax, campañas de emisión, etc.), teléfono llamante, codificación de las peticiones del cliente, tiempos de gestión, resultado de la interacción, etc.

Respecto a la solución tecnológica para las campañas de emisión, el licitador describirá, las características de la solución ofertada, a modo informativo y no limitativo:

- o Tipo de marcador, (aviso previo, progresivo, predictivo).
- o Modo de marcación (horizontal, vertical) y números de teléfonos a tratar.
- o Asignación de horarios para marcación de un determinado teléfono.
- o Definición de algoritmo para los reintentos de llamadas.
- o Gestión de listas: Activación o desactivación de listas de teléfonos, modificación, en las prioridades para el tratamiento de los registros.

- b) **Descripción de la herramienta de grabación** que el licitador propone, en este apartado se describirá la herramienta para la grabación de las llamadas y se definirá la posible integración con el resto de módulo descritos en la herramienta, exportabilidad, criterios de búsqueda, etc.

Así mismo, el licitador describirá el modo en el que prestará el servicio de grabación, modelo servicio, (on premises, hosted, cloud pública, privada, híbrida, etc.) y modelo comercial (one shot, renting, propiedad, etc.)

Así mismo y en caso de servicio en cloud, incluirá la ubicación del Data Center donde se prestarán los servicios de tecnología.

IV. **Propuesta de configuración del Servicios a nivel de centralita, Automatic Call Distributor (ACD), grupos especializados, desbordes**

- a) **Descripción del menú de bienvenida al servicio telefónico, (900 365 365)**, en este apartado el licitador propondrá el menú de acceso al servicio telefónico, incluidos los servicios de IVR, detallando la propuesta de locuciones a implementar en base a los servicios objeto del presente proceso de licitación, e incorporando un fichero audio mp3 o similar, que permita valorar la voz propuesta por el licitador.

Así mismo, y para una mejor comprensión, incorporará un diagrama con el flujo de la

llamada en base a la elección del llamante, detallando en el mismo, el comportamiento ante desborde en el servicio de Averías y Daños a terceros, diagramas con el flujo de la llamada, cuando determinados servicios estén fuera de horario, etc.

- b) **Descripción de la organización del Servicio**, que el licitador propone para la prestación del Servicio, (llamadas recibidas y emitidas, fax, carta, email, canal virtual, autoservicio, etc.), en este apartado se definirá la organización de los servicios a nivel tecnológico, describiendo aspectos, tales como los equipos especializados que el licitador propone, desborde de servicios ante un incremento de eventos, distribución automática de eventos y prioridades.

En este apartado el licitador incorporará un diagrama con el flujo de las interacciones (llamada, fax, carta, etc.),

V. 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 la 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. Así mismo 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 siguiente 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 monitorio 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**: En este apartado el adjudicatario 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, descrita en el PPT.
- e) **Informe Cliente Misterioso/Mystery Calling**: En este apartado el adjudicatario 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.

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

El contenido del plan propuesto deberá ajustarse a lo descrito en el PPT.

- VII. **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 propuesto deberá ajustarse a lo descrito en el PPT.

- VIII. **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 y el de atención presencial.**

El desarrollo de esta propuesta debe ajustarse a lo descrito en el PPT.

- IX. **Propuesta de Arquitectura de interconexión de la Red Inteligente para la plataforma de Contact Center.**

El desarrollo de esta propuesta debe ajustarse a lo descrito en el PPT.

Las ofertas técnicas que no desarrollen todos los apartados definidos anteriormente (del I al IX) y que no cumplan con el PPT, no serán tomadas en consideración en el presente procedimiento de licitación.

Asimismo, las ofertas técnicas que contengan información de los precios ofertados o aquellas ofertas técnicas de las que se deduzcan modificaciones, durante el periodo de duración del Contrato, en los precios unitarios propuestos en la oferta económica, no serán tomadas en consideración en el presente procedimiento de licitación.

7.- Diligencia debida.

El adjudicatario ejecutará el Contrato en los términos previstos en el presente Pliego y en el PPT, 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 Gestión, S.A. en caso de no observar la referida diligencia.

8.- Adjudicación del Contrato.

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

A) Valoración económica.....70 puntos

B) Valoración Técnica de la oferta.....30 puntos.

A) Valoración económica. En el análisis económico prima en orden decreciente, el precio más bajo teniendo este la valoración máxima, es decir, **70 puntos**, a continuación se establece la siguiente fórmula.

$$V_i = 70 * P_{min} / P_i$$

Donde:

V_i = Valoración correspondiente a la oferta i

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

P_{min} = Precio mínimo ofertado, en €

Hasta..... 70 puntos.

B) Valoración técnica de la oferta. Esta valoración se establece en función de:

I. Propuesta de Modelo operativo de Recursos Humanos, Organización y Dimensionado. (6 puntos)

Se valorará la concreción y detalle de la oferta, los procedimientos establecidos y la justificación de los mismos, la idoneidad de las soluciones aportadas así como la adecuada previsión para el modelo de programación y demanda para el dimensionado de la plantilla y medidas correctoras para lograr la ejecución óptima del Contrato.

II. Propuesta de planes de contingencia, emergencia y plan de continuidad para la prestación de los Servicios objeto del Contrato. (5 puntos)

Se valorará la adecuación de la propuesta al objeto del Contrato, su adecuación a la realidad, su detalle y concreción, la idoneidad de las soluciones aportadas, la calidad de los procesos y la garantía de continuidad del Servicio.

Las ofertas que no alcancen, al menos 3,5 puntos en este criterio no se tendrán en cuenta en el presente procedimiento de licitación.

III. Propuesta de Soluciones Tecnológicas, Contact Center y Multicanalidad. (7 puntos)

Se valorará la concreción y detalle de la oferta, la claridad y calidad en los ejemplos, la calidad de los procesos, las funcionalidades de la herramienta, la fiabilidad, las soluciones innovadoras, el grado de implantación de tecnologías de última generación y

la capacidad de adaptación a futuras tecnologías incluyendo propuestas de automatización.

Las ofertas que no alcancen, al menos 5 puntos en este criterio no se tendrán en cuenta en el presente procedimiento de licitación.

IV. Propuesta de configuración del Servicios a nivel de centralita, ACD, grupos especializados, desbordes. (6 puntos)

Se valorará la adecuación de la propuesta al objeto del Contrato, el detalle de la propuesta, la idoneidad de las soluciones aportadas, la calidad de los procesos, así como las soluciones innovadoras, y en todo caso las propuestas de automatización que se adecuen a la realidad de los servicios contratados. (4,5 puntos)

Se valorará la calidad y claridad del audio y el texto de las locuciones propuestas, (mensaje de bienvenida y menú con las diferentes opciones de los servicios que se prestan a través del 900 365 365 titularidad de Canal Gestión), incluida la voz que se propone para prestar este servicio. (1,5 puntos)

V. Propuesta de Desempeño de la Calidad: Medidas para asegurar el control y seguimiento de los resultados. (6 puntos)

Se valorará el detalle y concreción de los informes y cuadros de mando, las plantillas de monitoreo propuestos por el licitador, así como la calidad, adecuación e idoneidad de la metodología aplicada en caso de incumplimiento de los niveles de Calidad, y en general su control y seguimiento.

Las ofertas que no alcancen al menos 4 puntos en este criterio no se tendrán en cuenta en el presente procedimiento de licitación.

Hasta..... 30 puntos.

8.1 Ofertas con valores anormales o desproporcionados.

Se apreciará como proposición desproporcionada o anormalmente baja a aquella que supere a la baja media en más de 5 puntos porcentuales calculados sobre el presupuesto máximo de licitación.

Cuando se presenten individualmente ofertas pertenecientes al mismo grupo, para establecer la baja media, 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 anormales o desproporcionados, dará audiencia al licitador que la

hubiera presentado para que, en el plazo de 3 días hábiles desde la notificación mediante la dirección de correo electrónico referida en el apartado 12 de la letra A) de la Cláusula 11 del presente pliego que al efecto se realice, justifique la composición 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. El licitador precisará las condiciones de la oferta, en particular en lo que se refiere al ahorro que permita el procedimiento de fabricación de los productos, la prestación de servicios o el procedimiento de construcción, las soluciones técnicas adoptadas y las condiciones excepcionalmente favorables de que disponga para suministrar los productos, prestar los servicios o ejecutar las obras, la originalidad de suministros, servicios u obras propuestos por el licitador, el respeto de las disposiciones vigentes relativas a la protección del empleo y las condiciones de trabajo vigentes en el lugar en que se vaya a realizar la obra, el servicio o el suministro, o la posible obtención de una ayuda estatal por parte del licitador.

Si la oferta es anormal o desproporcionada debido a que el licitador ha obtenido una ayuda estatal, Canal de Isabel II Gestión, 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 Gestión, S.A., que tal ayuda fue concedida de forma legal. Cuando en estas circunstancias, Canal de Isabel II Gestión, 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 Gestión, S.A.

9.- Penalizaciones, bonificaciones y relación de las obligaciones esenciales cuyo incumplimiento puede llevar aparejada la resolución del Contrato.

Con carácter general, serán de aplicación al Contrato las causas de resolución previstas en los artículos 223 y 308 del TRLCSP.

Asimismo constituirá causa de resolución del Contrato el incumplimiento reiterado del adjudicatario 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 adjudicatario.

Con el fin de garantizar la calidad en los servicios contratados, se han definido determinados parámetros que por su naturaleza podrán dar lugar a la aplicación de penalizaciones salvo causa justificada y aceptada por Canal de Isabel II Gestión S.A. y bonificaciones. Canal de Isabel II Gestión, S.A. analizará los resultados obtenidos y determinará las penalizaciones o bonificaciones previstas en este apartado.

No obstante, y con carácter general se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones:

En ningún caso el abono de bonificaciones supondrá un aumento del precio del Contrato. Una vez alcanzado el mismo, el contratista no podrá reclamar compensación económica alguna por posibles bonificaciones pendientes. Las bonificaciones y penalizaciones previstas se calcularán con carácter general mensualmente, salvo las excepciones previstas en el PPT y se liquidarán trimestralmente.

La bonificación o penalización que corresponda se hará efectiva en una factura independiente vencido el mes siguiente del trimestre que corresponda. Para el último año de vigencia del Contrato, el abono de las bonificaciones se facturará y abonará una vez se realice de forma efectiva y correcta la devolución de los Servicios contratados y siempre respetando el límite del precio del Contrato.

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 Gestión, S.A. pueda tener derecho por daños y perjuicios ocasionados con motivo del incumplimiento imputable al contratista.

9.1.- Penalizaciones: Fase de transición de los Servicios.

La fase de transición de los Servicios, su planificación y organización son claves para el éxito del Contrato, por lo que si por causas imputables al adjudicatario de este Contrato, existiera incumplimiento del plazo previsto en el Plan de Transición, se aplicará por cada día de demora una penalización del 25% de la cantidad resultante de dividir el importe total ofertado por el adjudicatario entre 48 (meses de duración de ejecución del Contrato) y entre 30 (número de días mensual).

La cuantía de la penalización que pudiera corresponder, se descontará en la primera factura correspondiente al inicio de la Fase de Pleno Servicio.

9.2.- Bonificación o penalización: Fase de Pleno Servicio según desviación en el objetivo de los indicadores de nivel de servicio.

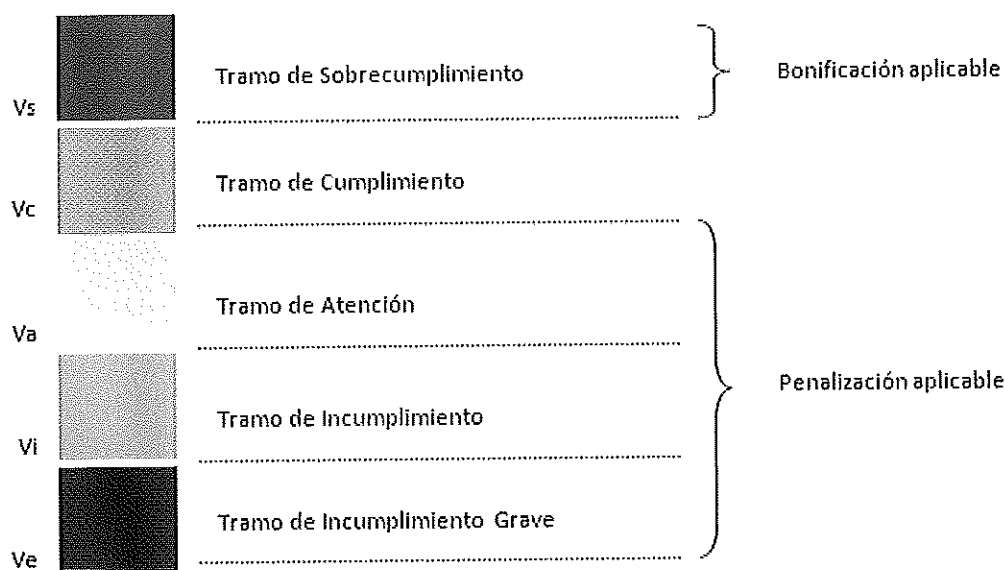
Como herramienta clave de seguimiento y garantía de la calidad de los Servicios prestados, se han establecidos diferentes Indicadores de Nivel de Servicio (INS), medidos periódicamente y liquidables trimestralmente, conforme a lo establecido en el PPT. Mensualmente el adjudicatario entregará a Canal de Isabel II Gestión, S.A. un informe que permita realizar un seguimiento de los niveles de servicio establecidos.

Canal de Isabel II Gestión, 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%.

Método de cálculo:

Se establecerán varios Tramos de Control (V_s , V_c , V_n), para la medida del cumplimiento de los niveles de servicio según el siguiente esquema:



Si el valor medido se encuentra en el Tramo de Cumplimiento (V_c), se considerará que el adjudicatario ha cumplido los Servicios conforme a los compromisos contractuales. En caso de que el valor medido sea mayor al definido en el Tramo de Cumplimiento (V_c), se considerará que el adjudicatario ha cumplido los Servicios mejorando los compromisos contractuales, y será de aplicación la bonificación correspondiente a los Indicadores de Nivel de Servicio establecida en el PPT.

Sólo serán objeto de bonificación los indicadores previstos en el PPT y en la forma establecida en el mismo.

Por otra parte si el valor medido es inferior al definido en el Tramo de Cumplimiento (V_c), se considerará que el adjudicatario ha incumplido su compromiso, por lo que Canal de Isabel II Gestión, S.A., podrá aplicar la penalización correspondiente al Tramo de Control en el que se situó el valor obtenido.

El importe que corresponda bonificar o penalizar resultará de la siguiente fórmula:

$$R_{b/p} = F_s \times T_i$$

Donde:

$R_{b/p}$, Importe a penalizar o bonificar.

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

Ti : % Porcentaje aplicable al tramo correspondiente al valor alcanzado por el adjudicatario durante el periodo objeto del análisis.

No obstante lo anterior, el importe máximo a penalizar será de un 20% del total de la facturación de los Servicios correspondiente a cada trimestre.

Canal de Isabel II Gestión, 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 Gestión S.A., un Plan de Acciones Correctivas (PAC) para todos los incumplimientos de los Parámetros de control del los INS.

9.3.- Penalizaciones: 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 por cada día de demora una penalización del 25% de la cantidad resultante de dividir el importe total ofertado por el adjudicatario entre 48 (meses de duración de ejecución del Contrato) y entre 30 (número de días mensual).

La cuantía de la penalización que pudiera corresponder, se descontará en la última factura de liquidación correspondiente a la Fase de Pleno Servicio.

9.4.- Otras Penalizaciones

- a) La no actualización de los manuales de formación conforme a los nuevos procedimientos, notas informativas u otro tipo de información destinada a ser incluida en los mismos, será objeto de una penalización equivalente a 1.000 euros por cada manual desactualizado.
- b) Canal de Isabel II Gestión, S.A. podrá aplicar una penalización por una cuantía equivalente a 50 euros, por cada queja o reclamación presentada por clientes, ciudadanos o cualquier área de Canal de Isabel II Gestión, 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.
- c) El incumplimiento de la petición de un cliente de ser atendido por un responsable, será objeto de una penalización equivalente a 500 euros por cada queja o reclamación por dicho motivo
- d) Canal de Isabel II Gestión, S.A. podrá aplicar una penalización por una cuantía equivalente a

1.500 euros, por cada incumplimiento imputable al adjudicatario, en la puesta en activo del retén y/o las locuciones IVR, para el servicio de averías conforme a lo establecido en el PPT.

- e) Serán a cargo del adjudicatario las sanciones impuestas a Canal de Isabel II Gestión, 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 las normas y 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 adjudicatario y en todo caso, aquellos que den lugar a una resolución administrativa o judicial desfavorable para Canal Gestión por causas imputables al contratista.

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

9.5.- Incumplimiento de la carta de Servicios

Si una gestión fuera objeto de indemnización por incumplimiento de la Carta de Compromisos con el Cliente, y ésta fuera imputable al contratista, éste asumirá los costes relativos a la misma.

10.-Otros.

10.1. Revisión de precios

No aplica

10.2. Variantes

No se admite la presentación de variantes.

10.3. Subcontratación

Los licitadores podrán proponer en sus ofertas subcontratación exclusivamente en los apartados relativos a Propuesta de Soluciones Tecnológicas Contact Center, Multicanalidad y Planes de Contingencia.

Toda subcontratación que no figure en la oferta del licitador requerirá autorización expresa y por escrito de Canal de Isabel II Gestión S.A.

A estos efectos será de aplicación lo establecido en la cláusula 25 del presente Pliego.

10.4. Confidencialidad

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

10.5 Tablón de anuncios electrónico

No aplica

10.6. Garantía

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

10.7. Garantía provisional

No se requiere garantía provisional.

10.8. Garantía complementaria

No se requiere garantía complementaria.

10.9. Inspección y vigilancia

Conforme a lo establecido en los pliegos

10.10 Medios electrónicos

No aplica.

10.11. Constatación de la correcta ejecución del Contrato

Según lo establecido en los pliegos.

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

Al objeto de que los licitadores tengan la información necesaria para permitir la evaluación de los costes laborales de conformidad con lo previsto en el artículo 18 *"cambio de empresa de Contact Center en la prestación de servicios a terceros"*, del vigente Convenio Colectivo Estatal del Sector de Contact Center, junto al PPT, se entregará la información que ha sido transmitida por el adjudicatario del Contrato 300/2010 "CONTRATO DE SERVICIOS DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE DEL CANAL DE ISABEL II"

10.13. Documentación, información y aclaraciones.

Para cualquier consulta sobre el presente procedimiento de licitación deben ponerse en contacto mediante correo electrónico a contratacion@canalgestion.es

Para solicitar documentación relativa al mismo, deben ponerse en contacto con el **Área de Atención Comercial de Canal de Isabel II Gestión, S.A.**

La fecha límite para la recepción de consultas sobre el presente procedimiento de licitación será seis días antes de la fecha de presentación de ofertas.

A efectos de que Canal de Isabel II Gestión, S.A. pueda comunicar a todos los licitadores interesados la contestación a las consultas formuladas por éstos, en el momento de retirada del PPT del Área de Atención Comercial de Canal de Isabel II Gestión, S.A. (calle José Abascal nº 10, 4ª Planta 28003 - Madrid) el licitador deberá facilitar la dirección de correo electrónico referida en el apartado 12 de la letra A) de la Cláusula 11 del presente Pliego.

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

- PPT.
- Relación de trabajadores que prestan actualmente el Servicio.

Debido al carácter confidencial de la documentación citada con anterioridad, los licitadores deberán cumplimentar, en el momento de la retirada de la misma, el modelo de compromiso de confidencialidad que se recoge en el Anexo X.

ANEXO II
MODELO PROPOSICIÓN ECONÓMICA

CANAL DE ISABEL II GESTIÓN, 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 GESTION Y ATENCIÓN AL CLIENTE DE CANAL DE ISABEL II GESTIÓN, S.A. N° 279/2014,,** cuyo contenido declara conocer y acepta plenamente, y de las obligaciones sobre protección del empleo, condiciones de trabajo, prevención de riesgos laborales y sobre protección del medio ambiente, se compromete a tomar a su cargo la ejecución del Contrato, en las siguientes condiciones:

DESCRIPCION DE LA UNIDAD	Nº DE UNIDADES ESCENARIO HIPOTÉTICO DE VALORACIÓN PARA 4 AÑOS (1)	PRECIO UNITARIO (IVA excluido) (2)	PRECIO TOTAL (3)
ATENCIÓN TELEFÓNICA RECEPCIÓN			
Evento conforme a lo establecido en el PPT de atención al cliente	3.420.000		
Evento conforme a lo establecido en el PPT de averías y daños a terceros	669.700		
Evento conforme a lo establecido en el PPT de centralitas corporativas.	764.000		
ATENCIÓN TELEFÓNICA EMISIÓN			
Evento conforme a lo establecido en el PPT de cita previa e inspecciones	140.000		
Evento conforme a lo establecido en el PPT de comunicación anomalías de consumo	42.000		
Evento conforme a lo establecido en el PPT de otras campañas de emisión (4)	200.000		
Evento conforme a lo establecido en el PPT de Comunicación de resolución de incidencias en el abastecimiento	25.000		
ATENCIÓN ESCRITA			

DESCRIPCION DE LA UNIDAD	Nº DE UNIDADES ESCENARIO HIPOTÉTICO DE VALORACIÓN PARA 4 AÑOS (1)	PRECIO UNITARIO (IVA excluido) (2)	PRECIO TOTAL (3)
Evento conforme a lo establecido en el PPT de resolución de comunicaciones a través de Oficina Virtual	69.000		
Evento conforme a lo establecido en el PPT de escalado de comunicaciones de Oficina Virtual (5)	12.200		
Evento conforme a lo establecido en el PPT de resolución de cartas y faxes	344.000		
Evento conforme a lo establecido en el PPT de escalado de cartas y faxes (6)	54.000		
Evento conforme a lo establecido en el PPT de organización en series documentales (7)	125.200		
Evento conforme a lo establecido en el PPT de Chat de Atención al cliente	2.500		
ATENCIÓN AL BACK OFFICE			
Evento conforme a lo establecido en el PPT de cartas devueltas (8)	502.600		
Hora de gestor-teleoperador para actividades comerciales conforme a lo establecido en el PPT (9)	7.700		
ATENCIÓN PRESENCIAL (10)			
Mes de gestión de CAC de Alcorcón conforme a lo establecido en el PPT	48		
Mes de gestión de CAC de Aranjuez conforme a lo establecido en el PPT	48		
Mes de gestión de CAC de Arganda del Rey conforme a lo establecido en el PPT	48		
Mes de gestión de CAC de Collado-Villalba conforme a lo establecido en el PPT	48		
Mes de gestión de CAC de Colmenar Viejo conforme a lo establecido en el PPT	48		
Mes de gestión de CAC de Fuenlabrada conforme a lo establecido en el PPT	48		
Mes de gestión de CAC de Madrid-Ciudad Lineal conforme a lo	48		

DESCRIPCION DE LA UNIDAD	Nº DE UNIDADES ESCENARIO HIPOTÉTICO DE VALORACIÓN PARA 4 AÑOS (1)	PRECIO UNITARIO (IVA excluido) (2)	PRECIO TOTAL (3)
establecido en el PPT			
Mes de gestión de CAC de Majadahonda conforme a lo establecido en el PPT	48		
Mes de gestión de CAC de Móstoles conforme a lo establecido en el PPT	48		
Mes de gestión de CAC de Parla conforme a lo establecido en el PPT	48		
Mes de gestión de CAC de Torrejón de Ardoz conforme a lo establecido en el PPT	48		
TOTAL (IVA EXCLUIDO) (11)			
IMPORTE DEL IVA			
IMPORTE TOTAL			

- (1) El número de unidades es fijo y no puede ser modificado por los licitadores.
- (2) los precios unitarios propuestos por el adjudicatario serán vinculantes para éste.
- (3) El importe total para cada unidad será la resultante de multiplicar el número de unidades por el precio unitario.
- (4) Las ofertas no pueden superar el precio unitario de 2,30 euros para esta unidad (*Evento conforme a lo establecido en el PPT de otras campañas de emisión*)
- (5) El precio unitario de escalado de comunicaciones de Oficina Virtual deberá ser obligatoriamente al menos un 35% menor que el de resolución de comunicaciones a través de Oficina Virtual.
- (6) El precio unitario de escalado de cartas y faxes deberá ser obligatoriamente al menos un 35% menor que el de resolución de cartas y faxes.
- (7) Las ofertas no pueden superar el precio unitario de 0,45 para esta unidad. (*Evento conforme a lo establecido en el PPT de organización en series documentales*)
- (8) Las ofertas no pueden superar el precio unitario de 0,33 euros para esta unidad (*Evento conforme a lo establecido en el PPT de cartas devueltas*)
- (9) Las ofertas no pueden superar el precio unitario de 22,47 euros para esta unidad (*Hora de gestor-teleoperador para actividades comerciales conforme a lo establecido en el PPT*)
- (10) Las ofertas no pueden superar un total de 3.600.000 euros para el apartado de atención presencial de los 11 CAC previstos en el presente Anexo.
- (11) Las ofertas no pueden superar el presupuesto máximo de licitación de 20.000.000 de euros.

Las ofertas que incumplan alguna de las reglas anteriores (1 a 11) no serán tenidas en cuenta en el presente procedimiento de licitación

Asimismo, se obliga al cumplimiento de lo legislado o reglamentado en materia laboral, en seguridad social, seguridad y salud laboral, protección medioambiental y materias relacionadas, así como en materia tributaria.

Se hace manifestación expresa de que se han tenido en cuenta en la oferta las obligaciones previstas en las Cláusulas 30, 31, 31 bis y 31 ter del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Fecha y Firma de Licitador

ANEXO III
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:

I. Que en cumplimiento del Artículo 86 del R.D. 1098/2001 de 12 de Octubre (RGLCAP) y para el **CONTRATO DE SERVICIOS DE GESTION Y ATENCIÓN AL CLIENTE DE CANAL DE ISABEL II GESTIÓN, S.A. N° 279/2014**, la empresa que representa _____, pertenece al GRUPO []

al encontrarse en alguno de los supuestos definidos en el artículo 42.1 del Código de Comercio.

II. Que en aplicación de la normativa legal vigente, otras empresas del Grupo, pueden optar por presentar ofertas para concurrir, de forma individual, a la adjudicación del Contrato.

En cumplimiento de lo dispuesto en los apartados 1 y 2 del referido artículo 86, se relacionan a continuación las empresas vinculadas en el citado Grupo []:

(Fecha y firma)

ANEXO IV
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 Gestión, S.A. por importe de (*en letra y en cifra*).....euros.

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 Gestión, 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 Gestión, 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*)

ANEXO V
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 el TRLCSP, 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 precisadas frente al asegurado.

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 Gestión, S.A., en los términos establecidos en el TRLCSP 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 el TRLCSP 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) Órgano de contratación.
- (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 VI

MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE RELATIVA A NO ESTAR INCURSOS EN PROHIBICIONES E INCOMPATIBILIDADES PARA CONTRATAR CON EL SECTOR PÚBLICO, DE ESTAR AL CORRIENTE EN EL CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES TRIBUTARIAS Y CON LA SEGURIDAD SOCIAL Y DE NO TENER DEUDAS EN PERÍODO EJECUTIVO CON LA COMUNIDAD DE MADRID.

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, sus administradores y representantes legales, así como el firmante, no se hallan comprendidos en ninguna de las prohibiciones e incompatibilidades para contratar señaladas en el artículo 60.1 del TRLCSP, en los términos y condiciones previstos en el mismo, 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.

II.- Que la citada entidad se halla al corriente del cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes y no tiene deudas en período ejecutivo de pago con la Comunidad de Madrid y, si las tiene, están garantizadas.

En , a de de

Fdo.:

Nota: Esta declaración responsable deberá ser suscrita por el órgano de dirección o representación competente de la empresa o sociedad, salvo que ésta opte por otro de los medios previstos en el artículo 73 del TRLCSP.

ANEXO VII

**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 GESTION Y ATENCIÓN AL
CLIENTE DE CANAL DE ISABEL II GESTIÓN, S.A. Nº 279/2014**, 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.

En, a de de 201...

Firmado:

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

ANEXO VIII

MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE DE VIGENCIA DE LOS DATOS ANOTADOS EN
EL REGISTRO DE LICITADORES

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 de Licitadores de ³, con el n.º, al objeto
de participar en la contratación denominada
..... convocada por ⁴, 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^{1,5}:

- ☐ A) Que los datos de esta empresa que constan en el Registro de Licitadores 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 de Licitadores 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 201...

Fdo:

1 Esta declaración es de presentación obligatoria en cada licitación.

2 Indíquese la representación que ostenta el declarante en la empresa.

3 Indíquese la Administración correspondiente

4 Indíquese órgano, unidad o ente que tramita el expediente de contratación.

5 Las opciones A) y B) son incompatibles entre sí, señale solamente la que corresponda.

ANEXO IX

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 con la empresa [] en las
siguientes condiciones:

- Parte del Contrato a subcontratar: []
- Fecha de inicio de los trabajos: []
- Plazo de ejecución: []
- Importe: []
- Porcentaje que representa sobre la totalidad del Contrato [x/201x] de Canal de Isabel II
Gestión, S.A.: []
- Referencias de solvencia del subcontratista, en relación con la solvencia técnica y
profesional solicitada al contratista en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares: []

II.- 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 60.1 del TRLCSP.

III.- Que la empresa con la que se pretende subcontratar conoce las condiciones de los pliegos
del procedimiento [x/201x] de Canal de Isabel II Gestión, S.A. y ejecutará su prestación de modo
que el contratista pueda cumplir el Contrato de conformidad con los Pliegos y su oferta.

IV.- 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.

V.- 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.:

¹ La presente solicitud únicamente será necesaria en aquellos casos en que el
contratista/adjudicatario esté interesado en subcontratar prestaciones objeto del contrato. **Este
modelo no puede ser utilizado para elaborar la oferta.**

ANEXO IX BIS

MODELO DE SOLICITUD DE SUBCONTRATACIÓN DE OBRAS QUE SEAN NECESARIAS
PARA EJECUTAR EL 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 con la empresa [] en las
siguientes condiciones:

- Parte del Contrato a subcontratar: []
- Fecha de inicio de los trabajos: []
- Plazo de ejecución: []
- Importe: []
- Porcentaje que representa sobre la totalidad del Contrato [x/201x] de Canal de Isabel II
Gestión, S.A.: []
- Referencias de solvencia del subcontratista, en relación con la solvencia técnica y
profesional solicitada al contratista en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares: []

II.- 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 60.1 del TRLCSP.

III.- Que la empresa con la que se pretende subcontratar conoce las condiciones de los pliegos
del procedimiento [x/201x] de Canal de Isabel II Gestión, S.A. y ejecutará su prestación de modo
que el contratista pueda cumplir el Contrato de conformidad con los Pliegos y su oferta.

IV.- 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.

¹ De conformidad con lo establecido en la cláusula 25 del presente pliego, la presente solicitud única
y exclusivamente será necesaria en aquellos casos en que, eventualmente, el
contratista/adjudicatario esté interesado en subcontratar obras que sean necesarias para ejecutar las
prestaciones objeto del contrato. **Este modelo no puede ser utilizado para elaborar la oferta.**

- 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.

V.- Que se acompaña al presente escrito la certificación de inscripción del subcontratista referido anteriormente en el Registro de Entidades Acreditadas correspondiente.

VI.- Que se acompaña/ya obra en poder de Canal de Isabel II Gestión, 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

VII.- 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.:

ANEXO X
MODELO DE COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

D....., con D.N.I. núm., en representación de la entidad..... por la presente manifiesta su compromiso formal e indefinido 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..... nº (..../....) así como de cuanta información obtenga de Canal de Isabel II Gestión 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 Gestión 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.

En, a de de 201...

Firmado:

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

ANEXO X 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 201...

Firmado:

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