



CONSEJERÍA DE TRANSPORTES
E INFRAESTRUCTURAS

Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía la firma auténtica y, para evitar el acceso a datos personales protegidos, se ha ocultado el código que permitiría acceder al original.



**PROPUESTA DE CONTRATACIÓN
RELATIVA AL
“SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DEL CONSORCIO
REGIONAL DE TRANSPORTES PÚBLICOS REGULARES DE
LA COMUNIDAD DE MADRID”**

ÍNDICE

1	DEFINICIÓN DEL OBJETO DEL CONTRATO	1
1.1	División por lotes	1
1.1.1	Oficinas y equipos de trabajo definidos para el Lote 1	2
1.1.2	Oficinas y equipos de trabajo definidos para el Lote 2	2
2	ÓRGANOS ADMINISTRATIVOS	3
2.1	Unidad encargada del seguimiento y ejecución del contrato	3
3	PRESTACIONES DIRECTAS A FAVOR DE LA CIUDADANÍA	4
4	PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN Y CRÉDITO EN QUE SE AMPARA	4
4.1	Tipo de presupuesto	4
4.2	Presupuesto de Licitación	4
4.2.1	Costes directos e indirectos y otros eventuales gastos calculados para su determinación	4
4.2.2	Del conjunto de lotes	4
4.2.3	Del lote 1	4
4.2.4	Del lote 2	5
4.2.5	Sistema de determinación del presupuesto	5
4.3	Valor estimado del contrato	6
4.3.1	Valor estimado para el conjunto de lotes	6
4.3.2	Valor estimado para el Lote 1	6
4.3.3	Valor estimado para el Lote 2	6
4.3.4	Método de cálculo aplicado para calcular el valor estimado	6
5	REGULACIÓN ARMONIZADA	6
6	HABILITACIÓN EMPRESARIAL O PROFESIONAL PRECISA PARA LA REALIZACIÓN DEL CONTRATO	7
7	SOLVENCIA ECONÓMICA, FINANCIERA Y TÉCNICA O PROFESIONAL	7
7.1	Acreditación de la solvencia económica y financiera	7
7.2	Acreditación de la solvencia técnica o profesional	7
7.3	Clasificación del contratista	8
7.4	Compromiso de adscripción de medios	8
7.4.1	Adscripción de medios personales	8
7.4.2	Adscripción de medios materiales	10
8	PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN	10

9	CRITERIOS OBJETIVOS DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO.....	10
9.1	Criterios relacionados con los costes.....	11
9.1.1	Criterio A: “Precio Ofertado”	11
9.2	Criterios cualitativos evaluables por aplicación de fórmulas	12
9.2.1	Criterio B.1: “retribución de agentes”	12
9.2.2	Criterio B.2: “retribución de supervisores”	12
9.2.3	Criterio B.3: “retribución de Responsables de Equipo”	13
9.2.4	Criterio B.4: “retribución de coordinadores”	13
9.2.5	Criterio B.5: “experiencia del personal”	14
9.2.6	Criterio B.6: “cualificación en idiomas”	14
9.3	Criterios cualitativos evaluables por juicio de valor.....	15
9.3.1	Criterio B.7: Calidad de la memoria técnica	15
9.4	Criterios de anormalidad de ofertas	16
10	DOCUMENTACIÓN TÉCNICA A PRESENTAR EN RELACIÓN CON LOS CRITERIOS OBJETIVOS DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO	16
11	GARANTÍA PROVISIONAL.....	17
12	ADMISIBILIDAD DE VARIANTES.....	17
13	MEDIOS ELECTRÓNICOS	17
13.1	Licitación electrónica.....	17
13.2	Subasta electrónica.....	17
14	GARANTÍA DEFINITIVA	17
15	GARANTÍA COMPLEMENTARIA	17
16	POLIZAS DE SEGURO.....	17
17	PROGRAMA DE TRABAJO	17
18	PLAZO DE EJECUCIÓN	18
19	CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	18
19.1	De carácter social y ético	18
19.1.1	Promoción del empleo entre personas con discapacidad.	18
19.1.2	Promoción de la formación en el lugar de trabajo	18
19.2	De otro orden	19
19.2.1	Protección de datos	19
20	PENALIDADES	19
20.1	Incumplimientos	19
20.1.1	Incumplimientos relativos a los compromisos adquiridos con su oferta y efectos en los criterios de adjudicación.....	20
20.1.1.1	Respecto del criterio B.1 “Retribución de Agentes”	20
20.1.1.2	Respecto del criterio B.2 “Retribución de Supervisores”	20
20.1.1.3	Respecto del criterio B.3 “Retribución de los Responsables de Equipo” ..	21

20.1.1.4	Respecto del criterio B.4 “Retribución de Coordinadores”	21
20.1.1.5	Respecto del criterio B.5 “Experiencia del personal”	22
20.1.1.6	Respecto del criterio B.6 “Cualificación en idiomas”	22
20.1.2	Incumplimientos relativos a las condiciones especiales de ejecución del contrato 23	
20.1.2.1	Respecto de la promoción del empleo entre personas con discapacidad	23
20.1.2.2	Respecto a la promoción de la formación en el lugar de trabajo	23
20.1.2.3	Respecto a la Protección de Datos	24
20.1.3	Incumplimientos relativos al Acuerdo de Nivel de Servicio	24
20.2	Penalidades derivadas de los incumplimientos.....	25
21	MODIFICACIONES PREVISTAS EN EL CONTRATO	26
22	SUBCONTRATACIÓN	26
23	RÉGIMEN DE PAGOS	27
24	REVISIÓN DE PRECIOS	29
25	IMPORTE MÁXIMO DE LOS GASTOS DE PUBLICIDAD DE LA LICITACIÓN	29
26	INFORMACIÓN SOBRE EL CONTRATO CUYO CARÁCTER CONFIDENCIAL DEBE RESPETAR EL CONTRATISTA	29
27	FORMA DE CONSTATAción POR LA ADMINISTRACIÓN DE LA CORRECTA EJECUCIÓN DEL CONTRATO	29
28	FORMA DE RECEPCIÓN DEL CONTRATO	29
29	PLAZO DE GARANTÍA	29
30	CESIÓN DE DATOS PERSONALES AL CONTRATISTA	30

1 DEFINICIÓN DEL OBJETO DEL CONTRATO

El Consorcio Regional de Transportes Públicos Regulares de Madrid (en adelante CRTM) mantiene una relación con sus clientes y, en general con los usuarios del transporte público de Comunidad de Madrid, mediante un sistema multicanal. Para ello, dispone de una red de oficinas de atención presencial y varios equipos de backoffice que dan soporte a las mismas y atienden tanto la producción de Tarjetas de Transporte personales (TTP-personal) solicitadas por web, como la comunicación telemática con los clientes.

El objeto del presente contrato es el servicio de Atención al Cliente del Consorcio Regional de Transportes de Madrid (en adelante CRTM), posibilitando a los usuarios del transporte madrileño el acceso a una atención personalizada y multicanal. Para ello, se contemplarán los siguientes aspectos, tal como se detallan en el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares:

- Atención al cliente (propiamente dicho).
- Recogida, custodia e ingreso de efectivo.
- Suministro de consumibles y mensajería.
- Coordinación y apoyo técnico.

CPV: 75110000-0 Servicios Públicos Generales.

Ampliación a un número mayor de unidades por la baja de adjudicación: NO

1.1 División por lotes

División por lotes: Sí.

Se contempla la siguiente división por Lotes:

Lote nº	Denominación
1	Norte
2	Sur

En los epígrafes siguientes se indican las oficinas y equipos actuales asignados a cada lote. En el anexo número 1 y 2 del PPTP se dan detalles de ubicación, puestos y horarios inicialmente previstos. En caso de que se abran nuevas oficinas estas se asignarán a uno u otro lote en función de su ubicación (norte o sur) y lógica funcional.

Número máximo de lotes a los que los empresarios podrán licitar: Dos.

Número máximo de lotes a adjudicar a cada licitador: Uno.

Normas a aplicar en caso de que el licitador pueda resultar adjudicatario de un número de lotes que exceda el límite indicado en el párrafo anterior:

Será posible adjudicar ambos lotes a un mismo empresario únicamente en las circunstancias siguientes:

a) Que, por falta de candidatos admisibles, no resulte posible adjudicar cada lote a una empresa distinta.

b) Que durante la ejecución del contrato se resuelva el contrato de uno de los dos lotes, si la siguiente mejor oferta es la del adjudicatario del otro lote.

En caso de que un licitador presente oferta a ambos lotes, deberá indicar, en la propia oferta, el lote de su preferencia en caso de obtener la mejor puntuación en ambos lotes. Si el licitador no indicara su preferencia, se entenderá como preferente el lote 1.

Admisión de ofertas integradoras: No.

Contrato reservado a Centro Especial de Empleo de iniciativa social y a Empresas de Inserción: No.

Lote/s reservado/s a Centro Especial de Empleo de iniciativa social y a Empresas de Inserción: No.

1.1.1 Oficinas y equipos de trabajo definidos para el Lote 1

A este lote se adscribirán las actuales oficinas de:

- Moncloa
- Príncipe Pío
- Nuevos Ministerios
- Plaza de Castilla
- Avenida de América
- Coslada
- Torrejón de Ardoz
- Alcalá de Henares
- Collado Villalba
- Alcobendas
- Aeropuerto T2
- Aeropuerto T4

Además, se adscribirán los siguientes equipos de trabajo:

- Equipo de atención telemática
- Equipo Backup para las oficinas del lote 1.

1.1.2 Oficinas y equipos de trabajo definidos para el Lote 2

A este lote se adscribirán las actuales oficinas de:

- CRTM
- Sol
- Atocha

- Méndez Álvaro
- Fuenlabrada Central
- Getafe Central
- Móstoles Central
- Leganés Central
- Alcorcón
- Aranjuez
- Parla
- Plaza Elíptica
- Oficina de Atención de Retiradas

Además, se adscribirán los siguientes equipos de trabajo:

- Centro de producción.
- Equipo Backup para las oficinas del lote 2.

2 ÓRGANOS ADMINISTRATIVOS

ÓRGANO GESTOR: ÓRGANO DE CONTRATACIÓN	
DENOMINACIÓN	Consortio Regional de Transportes Públicos Regulares de Madrid
CÓDIGO DIR3	A13003093
DIRECCIÓN POSTAL	Plaza del Descubridor Diego de Ordás, 3. 28003 Madrid
UNIDAD TRAMITADORA: CENTRO DIRECTIVO PROMOTOR DEL CONTRATO	
DENOMINACIÓN	Secretaría General Consortio Regional de Transportes Públicos Regulares de Madrid
CÓDIGO DIR3	A13003093
DIRECCIÓN POSTAL	Plaza del Descubridor Diego de Ordás, 3. 28003 Madrid
OFICINA CONTABLE: ÓRGANO QUE TIENE ATRIBUIDA LA FUNCIÓN DE CONTABILIDAD	
DENOMINACIÓN	Secretaría General Consortio Regional de Transportes Públicos Regulares de Madrid
CÓDIGO DIR3	A13003093
DIRECCIÓN POSTAL	Plaza del Descubridor Diego de Ordás, 3. 28003 Madrid
ÓRGANO DESTINATARIO DEL OBJETO DEL CONTRATO	
DENOMINACIÓN	Consortio Regional de Transportes Públicos Regulares de Madrid
DIRECCIÓN POSTAL	Plaza del Descubridor Diego de Ordás, 3. 28003 Madrid

2.1 Unidad encargada del seguimiento y ejecución del contrato

Área de Calidad y Atención al Cliente, perteneciente a la Secretaría General del Consorcio Regional de Transportes Públicos Regulares de Madrid.

3 PRESTACIONES DIRECTAS A FAVOR DE LA CIUDADANÍA

El presente contrato NO comprende prestaciones directas a la ciudadanía.

4 PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN Y CRÉDITO EN QUE SE AMPARA

4.1 Tipo de presupuesto

Cuantía máxima determinada.

Presupuesto estimativo.

4.2 Presupuesto de Licitación

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

De conformidad con lo previsto en la disposición adicional trigésima tercera de la LCSP, deberá aprobarse un presupuesto máximo en los contratos de servicios con presupuesto limitativo en los que el empresario se obligue a ejecutar el servicio de forma sucesiva y por precio unitario, sin que el número total de prestaciones incluidas en el objeto del contrato se defina con exactitud al tiempo de celebrar éste, por estar subordinadas a las necesidades de la Administración.

4.2.2 Del conjunto de lotes

Se ha estimado el siguiente presupuesto de licitación para el conjunto de los lotes.

Base imponible:	25.972.142,17 euros				
Importe del IVA:	5.454.149,88 euros				
Importe total:	31.426.292,05 euros				
Cofinanciación:	NO	Comunidad de Madrid:	100%	Otros Entes:	0%
Aportación de la Comunidad de Madrid:	31.426.292,05 euros.				

Anualidades de la base imponible para el conjunto de lotes:

Anualidad	Programa	Económica	Importe (sin IVA)
2022			2.164.345,18 euros
2023			6.493.035,54 euros
2024			6.493.035,54 euros
2025			6.493.035,54 euros
2026			4.328.690,37 euros
Total			25.972.142,17 euros

Presupuesto Comercial (Estimativo). No aplican los campos: "Programa" y "Económica".

4.2.3 Del lote 1

Para el lote 1 el presupuesto de licitación es el siguiente:

Base imponible:	13.009.788,53 euros
------------------------	----------------------------

Importe del IVA:	2.732.055,60 euros				
Importe total:	15.741.844,13 euros				
Cofinanciación:	NO	Comunidad de Madrid:	100%	Otros Entes:	0%
Aportación de la Comunidad de Madrid:	15.741.844,13 euros.				

Anualidades de la base imponible del Lote 1

Anualidad	Programa	Económica	Importe (sin IVA)
2022			1.084.149,04 euros
2023			3.252.447,13 euros
2024			3.252.447,13 euros
2025			3.252.447,13 euros
2026			2.168.298,10 euros
Total			13.009.788,53 euros

Presupuesto Comercial (Estimativo). No aplican los campos: "Programa" y "Económica".

4.2.4 Del lote 2

Para el lote 2 el presupuesto de licitación es el siguiente:

Base imponible:	12.962.353,64 euros				
Importe del IVA:	2.722.094,28 euros				
Importe total:	15.684.447,92 euros				
Cofinanciación:	NO	Comunidad de Madrid:	100%	Otros Entes:	0%
Aportación de la Comunidad de Madrid:	15.684.447,92 euros.				

los campos: "Programa" y "Económica".

Anualidades de la base imponible del Lote 2

Anualidad	Programa	Económica	Importe (sin IVA)
2022			1.080.196,14 euros
2023			3.240.588,41 euros
2024			3.240.588,41 euros
2025			3.240.588,41 euros
2026			2.160.392,27 euros
Total			12.962.353,64 euros

Presupuesto Comercial (Estimativo). No aplican los campos: "Programa" y "Económica".

4.2.5 Sistema de determinación del presupuesto

En la confección del presupuesto se han estimado las unidades de ejecución necesarias para llevar a cabo la prestación objeto del contrato y su precio, obteniéndose a través de su producto un precio estimado de ejecución material. A este precio se ha incorporado el importe correspondiente a los gastos generales y al beneficio industrial.

El precio de cada elemento se ha estimado, asimismo, en función de sus componentes y rendimientos previsibles. Dada la importancia de la mano de obra en este contrato, se han teniendo en cuenta los convenios colectivos aplicables.

4.3 Valor estimado del contrato

4.3.1 Valor estimado para el conjunto de lotes

Para el conjunto de los lotes:

Base imponible del presupuesto de licitación	25.972.142,17 €
Prórroga	6.493.035,54 €
10% adicional por posible aumento del número de unidades	2.597.214,21 €
20% adicional en previsión de modificados	5.194.428,44 €
Total valor estimado del contrato para el conjunto de los lotes	40.256.820,36 €

Estos valores son IVA excluido.

4.3.2 Valor estimado para el Lote 1

Para el Lote 1:

Base imponible del presupuesto de licitación	13.009.788,53 €
Prórroga	3.252.447,13 €
10% adicional por posible aumento del número de unidades	1.300.978,85 €
20% adicional en previsión de modificados	2.601.957,71 €
Total valor estimado para el Lote 1	20.165.172,22 €

Estos valores son IVA excluido.

4.3.3 Valor estimado para el Lote 2

Para el Lote 2:

Base imponible del presupuesto de licitación	12.962.353,64 €
Prórroga	3.240.588,41 €
10% adicional por posible aumento del número de unidades	1.296.235,36 €
20% adicional en previsión de modificados	2.592.470,73 €
Total valor estimado para el Lote 2	20.091.648,14 €

Estos valores son IVA excluido.

4.3.4 Método de cálculo aplicado para calcular el valor estimado

El valor estimado del contrato se ha obtenido a partir de la base imponible del presupuesto de licitación, al que se añade el valor de la prórroga, el 10 % por posible aumento del número de unidades contemplado en el expediente y el 20% en concepto del modificado contemplado en el expediente de contratación.

5 REGULACIÓN ARMONIZADA

SI.

6 HABILITACIÓN EMPRESARIAL O PROFESIONAL PRECISA PARA LA REALIZACIÓN DEL CONTRATO

Sí: Respecto de la Custodia y transporte de dinero, hay que acreditar que se cuenta con la habilitación de empresa de seguridad, de conformidad con lo establecido en la LCSP.

7 SOLVENCIA ECONÓMICA, FINANCIERA Y TÉCNICA O PROFESIONAL

7.1 Acreditación de la solvencia económica y financiera

Aplicable al lote 1 y al lote 2

Atendiendo al Artículo 87.1 de la LCSP, apartado a), que determina lo siguiente:

Volumen anual de negocios, o bien volumen anual de negocios en el ámbito al que se refiera el contrato, referido al mejor ejercicio dentro de los tres últimos disponibles en función de las fechas de constitución o de inicio de actividades del empresario y de presentación de las ofertas por un importe igual o superior al exigido en el anuncio de licitación o en la invitación a participar en el procedimiento y en los pliegos del contrato o, en su defecto, al establecido reglamentariamente.

Se establece el siguiente criterio de selección:

El volumen de negocio, de los trabajos realizados por la empresa en el mejor ejercicio de los tres anteriores (2019, 2020 y 2021), deberá alcanzar al menos la cifra de 1,5 veces el valor anual medio de licitación (IVA excluido) del lote respecto del que presente oferta.

El volumen anual de negocios del licitador propuesto como adjudicatario se acreditará por medio de sus cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil, si el empresario estuviera inscrito en dicho registro, y en caso contrario por las depositadas en el registro oficial en el que deba estar inscrito.

7.2 Acreditación de la solvencia técnica o profesional

Atendiendo al Artículo 90.1 de la LCSP, apartado a), que determina lo siguiente:

Una relación de los principales servicios o trabajos realizados de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato en el curso de, como máximo los tres últimos años, en la que se indique el importe, la fecha y el destinatario, público o privado de los mismos; cuando sea necesario para garantizar un nivel adecuado de competencia los poderes adjudicadores podrán indicar que se tendrán en cuenta las pruebas de los servicios pertinentes efectuados más de tres años antes. Cuando le sea requerido por los servicios dependientes del órgano de contratación los servicios o trabajos efectuados se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público; cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por este o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario acompañado de los documentos obrantes en poder del mismo que acrediten la realización de la prestación; en su caso, estos certificados serán comunicados directamente al órgano de contratación por la autoridad competente.

Se establece el siguiente criterio de selección:

El importe anual acumulado de servicios o trabajos, prestados por el licitador, de igual o similar naturaleza al presente contrato, en el año de mayor ejecución de los tres últimos años anteriores (2019, 2020 y 2021), deberá ser igual o superior al 70% del valor anual medio de licitación del lote respecto del que presente oferta (IVA excluido).

Para determinar que un trabajo o servicio es de igual o similar naturaleza al que constituye el objeto del contrato se atenderá a los tres primeros dígitos de los respectivos códigos de la CPV

A tales efectos el licitador presentará:

Una relación de servicios o trabajos de igual o similar naturaleza al que corresponde el objeto del contrato, realizados en los tres últimos años (2019-2021). Indicando para cada uno de ellos, la CPV, la fecha de inicio y fin, entidad contratante, carácter público o privado del contratante y el valor de la certificación en cada uno de los años.

Asimismo, con el fin de acreditar lo manifestado en la relación indicada, se presentarán los certificados correspondientes. Estos certificados deberán ser expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público; cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por este o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario acompañado de los documentos obrantes en poder del mismo que acrediten la realización de la prestación.

7.3 Clasificación del contratista

Clasificación del contratista: No procede para ninguno de los 2 lotes, debido a que no hay correspondencia entre el código CPV (75110000-0 Servicios Públicos Generales) asignado al contrato de acuerdo a su naturaleza y los grupos de clasificación según se recoge en el R.D. 773/2015, de 28 de agosto, por el que se modifican determinados preceptos del reglamento general de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, aprobado por el Real decreto 1098/2001, del 12 de octubre.

7.4 Compromiso de adscripción de medios

Aplicable al lote 1 y al lote 2.

Compromiso de adscripción a la ejecución del contrato de medios personales y/o materiales:
SI

7.4.1 Adscripción de medios personales

Aplicable a cada uno de los lotes; tanto al Lote 1 como al Lote 2.

De conformidad con lo establecido en el artículo 76 de la LCSP, adicionalmente a la solvencia exigida y acreditada en la forma indicada en los apartados anteriores, todos los licitadores deberán adquirir el compromiso de adscribir al contrato, los medios personales siguientes:

- Jefe de proyecto: 1
- Supervisores: 10
- Agentes: 10

Para ello, el licitador propuesto como adjudicatario, en el plazo establecido en el mencionado artículo, deberá acreditar la disponibilidad efectiva de los medios especificados anteriormente, mediante la siguiente aportación documental:

- Copia de los contratos de trabajo o, en caso de no existir una relación laboral previa, otra documentación que acredite la disponibilidad del licitador sobre los medios personales a adscribir al contrato.
- Copia de la titulación requerida.
- Currículum vitae y certificaciones expedidas por las empresas o entidades donde se hayan realizado las labores o proyectos relacionados con la experiencia requerida.

Cualquier cambio en el equipo humano propuesto por el adjudicatario, requerirá la previa autorización del CRTM y deberá solicitarse por escrito con quince días de antelación, exponiendo las razones que obligan al cambio. Asimismo, es potestad del CRTM, solicitar el cambio de cualquier miembro del equipo humano con un preaviso de quince días, por otra de igual categoría, si existen razones justificadas que lo aconsejen. Los sustitutos deberán cumplir con las exigencias requeridas en este apartado.

El compromiso adquirido por la empresa en relación con el equipo humano adscrito a la ejecución del contrato, tiene carácter de obligación esencial a los efectos previstos en el artículo 211.1 de la LCSP. El incumplimiento de estos compromisos será causa de resolución del contrato.

Requisitos mínimos que tienen que cumplir los agentes:

- Titulación de Bachiller o equivalente.
- Conocimientos de técnicas de atención directa al cliente.
- Experiencia demostrada en servicios de atención directa al cliente, de al menos un año.
- Conocimientos de informática a nivel de usuario que faciliten el manejo de las herramientas informáticas diseñadas para la prestación del servicio.

Requisitos mínimos que tienen que cumplir los supervisores:

- Titulación de Bachiller o equivalente.

- Los indicados para el puesto de agente.
- Experiencia de al menos dos años en atención presencial, de los que al menos uno sea en atención presencial al cliente de respuesta inmediata en el ámbito de los servicios públicos.

Requisitos mínimos que tiene que cumplir el Jefe de Proyecto:

- Titulación universitaria de grado superior (Licenciado, Arquitecto, Ingeniero o equivalente) homologado en el ámbito de la UE.
- Experiencia, de al menos tres años, como jefe de proyecto en contratos de servicio público de atención al cliente.

7.4.2 Adscripción de medios materiales

No se precisa ni para el lote 1 ni para el lote 2.

8 PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN

Tramitación Anticipada: NO.

Tramitación: Ordinaria.

Procedimiento: Abierto.

Pluralidad de criterios de adjudicación: SI.

Criterio único: NO.

Subasta electrónica: NO.

9 CRITERIOS OBJETIVOS DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO

Se establecen los mismos criterios de adjudicación tanto para el lote 1 como para el lote 2

De conformidad con el artículo 145 de la LCSP la adjudicación del presente contrato se realizará utilizando una pluralidad de criterios de adjudicación en base a la mejor calidad-precio. Para ello se establecen los siguientes categorías y criterios:

- Criterios relacionados con los costes: 40 puntos sobre 100.
 - A. "Precio ofertado": 40
- Criterios cualitativos: 60 puntos sobre 100.
 - Evaluables de forma automática por aplicación de fórmulas (45)
 - B.1 "Retribución de agentes": 10
 - B.2 "Retribución de supervisores": 10
 - B.3 "Retribución de coordinadores": 5
 - B.4 "Retribución de responsables de equipo": 5
 - B.5 "Experiencia del personal": 10
 - B.6 "Cualificación en materia de idiomas": 5
 - Cuya cualificación depende de un juicio de valor (15)
 - Relativos a la organización de los servicios:
 - B.7. "Calidad de la memoria técnica": 15

A continuación, se describen los criterios de adjudicación establecidos.

9.1 Criterios relacionados con los costes

9.1.1 Criterio A: “Precio Ofertado”

Tipo de relación: criterio relacionado con los costes.

Tipo de método de obtención: directamente mediante aplicación de fórmulas.

Ponderación: 40 puntos sobre 100.

Descripción: El licitador presentará su oferta para el total del contrato referido al lote en cuestión, cumplimentando para ello el Anexo I.1 del PCAP, en su apartado A “Proposición económica”. No se admitirán ofertas por encima del precio de licitación. En cada uno de los lotes se asignarán 40 puntos a la oferta que presente un precio más bajo. Al resto de ofertas se asignará una puntuación en proporción a su diferencia respecto del presupuesto de licitación del lote (baja en € del licitador) y la diferencia entre la oferta de menor precio respecto del presupuesto de licitación del lote (mayor baja admitida en €). En síntesis, la puntuación por este criterio se obtiene directamente mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

$Si O_i > P_l \Rightarrow Excluída$

$Si O_i = P_l \Rightarrow V_i = 0$

$Si O_i = O_m \Rightarrow V_i = 40$

$Si O_m < O_i < P_l \Rightarrow V_i = \frac{(P_l - O_i)}{(P_l - O_m)} \times 40$

Donde:

V_i : es el valor para este criterio obtenido por el licitador “i”. Este valor resultará entre 0 y 40 puntos.

P_l : Precio de licitación del lote (sin IVA)

O_m : es el menor precio ofertado para el lote de que se trate de entre las empresas admitidas.

O_i : es el precio ofertado por la empresa para el lote que se esté valorando “i” (sin IVA)

El criterio precio se tomará en consideración a efectos de apreciar, en su caso, que la proposición no puede ser cumplida como consecuencia de la inclusión de valores anormales, siendo los límites para apreciar que se dan en aquella dicha circunstancia, los siguientes:

Se considerarán como desproporcionadas o anormalmente bajas las ofertas que sean inferiores en más de 10 unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas presentadas en el lote que se esté evaluando.

Si se presentase una única oferta, se estimará que es baja desproporcionada o anormalmente baja cuando sea inferior al presupuesto base de licitación del lote que se esté evaluando en más de 20 unidades porcentuales.

En ambos casos se estará a lo dispuesto en el art 149 de la LCSP.

Este criterio, tal como se indica en el apartado 9.4, es el único que será tomado en cuenta a los efectos de considerar como desproporcionadas o anormalmente bajas las ofertas.

9.2 Criterios cualitativos evaluables por aplicación de fórmulas

9.2.1 Criterio B.1: “retribución de agentes”

Tipo de relación: Criterio relacionado con la calidad al favorecer la estabilidad de los agentes y afectar a las condiciones laborales y salariales.

Tipo de método de obtención: directamente mediante aplicación de fórmulas.

Ponderación: 10 puntos sobre 100.

Descripción: El licitador presentará su oferta para el contrato referido al lote en cuestión, cumplimentando para ello el Anexo I.1 del PCAP, en su apartado B.1 “Retribución de Agentes”. En dicho apartado indicará el salario bruto mínimo, expresado en €/h, que garantizará el licitador a cualquier trabajador que ocupe perfil de Agente en el lote ofertado. Se asignarán 0 puntos en este criterio a los licitadores que no ofrezcan más de 9 €/h, y 10 puntos a quienes ofrezcan 11 €/h o más. Las ofertas presentadas entre estos dos valores (9 €/hora y 11 €/hora), obtendrán la puntuación determinada por la aplicación de la siguiente fórmula:

$$\text{Si } R_i \leq 9 \text{ €/h} \Rightarrow V_i = 0$$

$$\text{Si } R_i \geq 11 \text{ €/h} \Rightarrow V_i = 10$$

$$\text{Si } 9 \text{ €/h} \leq R_i \leq 11 \text{ €/h} \Rightarrow V_i = \frac{(R_i - 9)}{2} \times 10$$

Donde:

R_i : es la retribución bruta mínima, en €/h, garantizada por el licitador “i” para cualquiera de sus agentes en el lote para el que presente la oferta.

V_i : es el valor para este indicador obtenido por el licitador “i” en el lote en que haya presentado la oferta. Este valor resultará entre 0 y 10 puntos.

9.2.2 Criterio B.2: “retribución de supervisores”

Tipo de relación: criterio relacionado con la calidad, por favorecer la estabilidad de los agentes y a las condiciones laborales y salariales.

Tipo de método de obtención: directamente mediante aplicación de fórmulas.

Ponderación: 10 puntos sobre 100.

Descripción: El licitador presentará su oferta para el contrato referido al lote en cuestión, cumplimentando para ello el Anexo I.1 del PCAP, en su apartado B.2 “Retribución de Supervisores”. En dicho apartado indicará el salario bruto mínimo, expresado en €/h, que garantizará el licitador a cualquier trabajador que ocupe perfil de supervisor en el lote ofertado. Se asignarán 0 puntos por este criterio a quienes no ofrezcan más de 11 €/h, y 10 puntos a quienes ofrezcan 13 €/h o más. Las ofertas entre estos valores (11 €/hora y 13 €/hora), obtendrán una puntuación determinada por la aplicación de la siguiente fórmula:

$$\text{Si } R_i \leq 11 \text{ €/h} \Rightarrow V_i = 0$$

$$\text{Si } R_i \geq 13 \text{ €/h} \Rightarrow V_i = 10$$

$$\text{Si } 11 \text{ €/h} \leq R_i \leq 13 \text{ €/h} \Rightarrow V_i = \frac{(R_i - 11)}{2} \times 10$$

Donde:

R_i : es la retribución bruta mínima, en €/h, garantizada por el licitador “i” para cualquiera de sus supervisores del lote ofertado.

V_i : es el valor para este indicador obtenido por el licitador en el lote ofertado “i”. Este valor resultará entre 0 y 10 puntos.

9.2.3 Criterio B.3: “retribución de Responsables de Equipo”

Tipo de relación: criterio relacionado con los costes al afectar al margen empresarial y la calidad, por favorecer la estabilidad del personal de coordinación y a las condiciones laborales y salariales.

Tipo de método de obtención: directamente mediante aplicación de fórmulas.

Ponderación: 5 puntos sobre 100.

Descripción: El licitador presentará su oferta para cada lote al que licite, cumplimentando para ello el Anexo I.1 del PCAP, en su apartado B.3 “Retribución de Responsables de equipo”. En dicho apartado indicará el salario bruto mínimo, expresado en €/año, que garantiza a cualquier trabajador que ocupe perfil de coordinador en el marco de este contrato. Se asignarán 0 puntos por este criterio a quienes no ofrezcan más de 20.000 €/año, y 5 puntos a quienes ofrezcan 30.000 €/año o más. Las ofertas entre dichos valores (20.000 €/año y 30.000 €/año) obtendrán una puntuación por este criterio determinada directamente por la aplicación de la siguiente fórmula:

$$\text{Si } R_i \leq 20000 \text{ €/año} \Rightarrow V_i = 0$$

$$\text{Si } R_i \geq 30000 \text{ €/año} \Rightarrow V_i = 5$$

$$\text{Si } 20000 \text{ €/año} \leq R_i \leq 30000 \text{ €/año} \Rightarrow V_i = \frac{(R_i - 20000)}{10000} \times 5$$

Donde:

R_i : es la retribución bruta mínima, en €/año, garantizada por el licitador “i” para cualquiera de los responsables de equipo que adscriba al contrato del lote ofertado

V_i : es el valor para este indicador obtenido por el licitador “i” en el lote ofertado. Este valor resultará entre 0 y 5 puntos.

9.2.4 Criterio B.4: “retribución de coordinadores”

Tipo de relación: criterio relacionado con la calidad, por favorecer la estabilidad del personal de coordinación y a las condiciones laborales y salariales.

Tipo de método de obtención: directamente mediante aplicación de fórmulas.

Ponderación: 5 puntos sobre 100.

Descripción: El licitador presentará su oferta para cada lote al que licite, cumplimentando para ello el Anexo I.1 del PCAP, en su apartado B.4 “Retribución de Coordinadores”. En dicho apartado indicará el salario bruto mínimo, expresado en €/año, que garantiza a cualquier trabajador que ocupe perfil de coordinador en el lote ofertado. Se asignarán 0 puntos por este criterio a quienes no ofrezcan más de 30.000 €/año, y 5 puntos a quienes ofrezcan 40.000 €/año o más.

Las ofertas entre dichos valores (30.000€/año y 40.000 €/año) obtendrán una puntuación por este criterio determinada directamente por la aplicación de la siguiente fórmula:

$$\text{Si } R_i \leq 30000 \text{ €/año} \Rightarrow V_i = 0$$

$$\text{Si } R_i \geq 40000 \text{ €/año} \Rightarrow V_i = 5$$

$$\text{Si } 30000 \text{ €/año} \leq R_i \leq 40000 \text{ €/año} \Rightarrow V_i = \frac{(R_i - 30000)}{10000} \times 5$$

Donde:

R_i : es la retribución bruta mínima, en €/año, garantizada por el licitador “i” para cualquiera de los coordinadores que adscriba al lote ofertado.

V_i : es el valor para este indicador obtenido por el licitador “i” en el lote ofertado. Este valor resultará entre 0 y 5 puntos.

9.2.5 Criterio B.5: “experiencia del personal”

Tipo de relación: criterio relacionado con la calidad, siendo la experiencia del personal una cuestión fundamental para el desarrollo del servicio.

Tipo de método de obtención: directamente mediante aplicación de fórmulas.

Ponderación: 10 puntos sobre 100.

Descripción: El licitador presentará su oferta para el lote ofertado, cumplimentando para ello el Anexo I.1 del PCAP, en su apartado B.5 “Experiencia del personal”. En dicho apartado se indicará el número de personas con experiencia superior a un año en atención presencial al cliente con respuesta inmediata en el ámbito de los servicios públicos que se compromete a mantener durante la duración del contrato. Se asignarán 0 puntos por este criterio a quienes ofrezcan 40 o menos personas con experiencia superior a un año en atención presencial al cliente con respuesta inmediata en el ámbito de los servicios públicos, y 10 puntos a quienes ofrezcan 70 o más.

Las ofertas entre dichos valores (40 personas y 70 personas) obtendrán una puntuación por este criterio determinada directamente por la aplicación de la siguiente fórmula:

$$\text{Si } PE_i \leq 40 \Rightarrow V_i = 0$$

$$\text{Si } PE_i \geq 70 \Rightarrow V_i = 10$$

$$\text{Si } 40 \leq PE_i \leq 70 \Rightarrow V_i = \frac{(PE_i - 40)}{30} \times 10$$

Donde:

PE_i : es el número de personas que se compromete a mantener durante la duración del contrato, al lote en cuestión, el licitador “i”, con experiencia superior a un año en atención presencial al cliente con respuesta inmediata en el ámbito de los servicios públicos. Se aclara que dicha experiencia se refiere a todo el personal, incluido el exigido en la solvencia.

V_i : es el valor para este indicador obtenido por el licitador “i” para el lote ofertado. Este valor resultará entre 0 y 10 puntos.

9.2.6 Criterio B.6: “cualificación en idiomas”

Tipo de relación: criterio relacionado con la calidad, siendo la formación en idiomas de un número sustancial de personas una cuestión relevante para el desarrollo del servicio.

Tipo de método de obtención: directamente mediante aplicación de fórmulas.

Ponderación: 5 puntos sobre 100.

Descripción: El licitador presentará su oferta para el lote ofertado, cumplimentando para ello el Anexo I.1 del PCAP, en su apartado B.6 “Cualificación en idiomas”. En dicho apartado indicará el número de personas que se compromete a mantener a disposición del servicio durante todo el contrato, con nivel acreditado igual o superior a B2 en un idioma extranjero. El personal cualificado en lenguaje de signos tendrá igual consideración a estos efectos. Se asignarán 0 puntos por este criterio a quienes ofrezcan 30 o menos personas con la mencionada cualificación y 5 puntos a quienes ofrezcan 60 o más. Las ofertas entre dichos valores (30 personas y 60 personas) obtendrán una puntuación por este criterio determinada directamente por la aplicación de la siguiente fórmula:

$$\text{Si } PC_i \leq 30 \Rightarrow V_i = 0$$

$$\text{Si } PC_i \geq 60 \Rightarrow V_i = 5$$

$$\text{Si } 30 \leq PC_i \leq 60 \Rightarrow V_i = \frac{(PC_i - 30)}{30} \times 5$$

Donde:

PC_i: es el número de personas cualificadas en un idioma extranjero con nivel acreditado igual o superior a B2, que el licitador “i” se compromete a mantener en el lote en cuestión, durante toda la vigencia del contrato. El personal cualificado en lenguaje de signos tendrá la misma consideración a estos efectos.

V_i: es el valor para este indicador obtenido por el licitador “i”. Este valor resultará entre 0 y 5 puntos.

9.3 Criterios cualitativos evaluables por juicio de valor

9.3.1 Criterio B.7: Calidad de la memoria técnica

Tipo de relación: criterio relacionado con la calidad, dado que la memoria técnica deberá describir cómo el licitador afrontará los retos del contrato y en especial las cuestiones organizativas del mismo.

Tipo de método de obtención: Mediante juicio de valor.

Ponderación: 15 puntos sobre 100.

Descripción:

El licitador presentará una breve “memoria técnica” en la que describirá los siguientes aspectos, en el sentido que se especifica a continuación, cada uno de los cuales se valorarán con la puntuación indicada:

- Organización: Deberá describir cómo piensa organizar los diferentes servicios y mantener la adecuada coordinación de los mismos. Este aspecto se valorará entre 0 y 6 puntos.
- Continuidad del servicio: Deberá describir cómo piensa garantizar la continuidad del servicio tanto al inicio del contrato, como durante toda la vigencia del mismo y a la finalización del mismo. Este aspecto se valorará entre 0 y 3 puntos.
- Garantía de calidad: Deberá describir cómo piensa garantizar la calidad de la prestación de dichos servicios. En este punto deberá identificar los riesgos que a su juicio existen e indicar las medidas preventivas para evitarlos, las acciones para

detectarlos y las medias correctivas que aplicará en caso de que se detecten. Este aspecto se valorará entre 0 y 3 puntos.

- Prevención y lucha contra el fraude: Deberá describir cómo piensa prevenir y luchar contra el fraude y malas prácticas de sus empleados. En este punto deberá identificar los riesgos que a su juicio existen e indicar las medias preventivas para evitarlos, las acciones para detectarlas y las medias correctivas que aplicará en caso de que se detecten. Este aspecto se valorará entre 0 y 3 puntos.

La memoria técnica a presentar no podrá superar las 30 páginas con un tamaño de letra no inferior al tipo "Arial 10" e interlineado "sencillo". No serán tenidas en cuenta las páginas 31 y siguientes. Para la valoración de los aspectos indicados, cada uno de ellos deberá estar identificado como un apartado del texto, con independencia de que para dar coherencia al documento se incluyan otros epígrafes generales, tales como introducción, objeto, conclusiones, anexos, o cualquier otro que juzgue adecuados el licitador. En la valoración no será tenida en cuenta información que reproduzca, incluso cambiando términos y redacciones, aspectos ya definidos en el propio pliego.

9.4 Criterios de anormalidad de ofertas

Una vez acreditada la solvencia técnica y económica, así como el compromiso de adscripción de los medios personales exigidos en el PCAP, se considera que el único factor determinante que impediría una buena ejecución del contrato (y por tanto se debería considerar como oferta anormal o desproporcionada), sería una baja excesiva sobre el presupuesto base de licitación, el cual se ha calculado teniendo en cuenta todos los costes reales que la ejecución de los trabajos conlleva. Por tanto, solo será tenido en cuenta a estos efectos el criterio A "Precio ofertado", en los términos descritos en el apartado 9.1.1

Los otros criterios evaluables mediante fórmulas (B.1; B.2; B.3; B.4; B.5 y B.6) están valorando una mejora en la calidad de la oferta y cuentan con umbrales de saturación.

Estos argumentos han llevado a entender que, en el contrato de referencia, el criterio precio es el único relevante para determinar la viabilidad de la oferta en su conjunto.

10 DOCUMENTACIÓN TÉCNICA A PRESENTAR EN RELACIÓN CON LOS CRITERIOS OBJETIVOS DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO

En el sobre nº 2 (Archivo electrónico 2) se incluirá exclusivamente la documentación (memoria técnica) que permita la valoración de los criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor (Criterio B.7 "calidad de la memoria técnica"), así como toda documentación técnica adicional que, con carácter general, el licitador estime conveniente aportar, sin que pueda figurar en la misma ningún dato relativo al precio ni a los criterios evaluables de forma automática por aplicación de fórmulas para cada uno de los lotes en los que el licitador desee ofertar.

En el sobre nº 3 (archivo electrónico 3), se incluirá el modelo que figura en el anexo I.1 debidamente cumplimentado en el que se recoja la proposición económica (criterio A. "Precio") y los criterios evaluables mediante fórmulas (Criterios B.1, B.2, B.3, B.4, B.5, y B.6) para cada uno de los lotes en los que el licitador desee ofertar.

11 GARANTÍA PROVISIONAL

No.

12 ADMISIBILIDAD DE VARIANTES

No.

13 MEDIOS ELECTRÓNICOS

13.1 Licitación electrónica.

Se exige la presentación de ofertas por medios electrónicos: SI.

En el Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid (URL <http://www.madrid.org/contratospublicos>) se ofrece la información necesaria y el acceso al sistema de licitación electrónica que debe utilizarse. Para la presentación de ofertas por medios electrónicos deben tenerse en cuenta las indicaciones de la cláusula 11 del PCAP.

Para cualquier comunicación que con posterioridad a la presentación de ofertas el licitador o adjudicatario del contrato haya de remitir al Consorcio Regional de Transportes de la Comunidad de Madrid se dirigirá al Área de Régimen Jurídico y Contratación, mediante registro electrónico, al que se accederá a través del Punto de Acceso General de la Comunidad de Madrid. Administración Electrónica, ubicado en la página www.gestionesytramites.madrid.org.

13.2 Subasta electrónica.

Procede: NO.

14 GARANTÍA DEFINITIVA

Procede: SÍ

Importe: 5 por 100 del importe de Adjudicación para cada uno de los lotes, I.V.A. excluido.

Se admite la constitución de garantía mediante retención en el precio: NO

15 GARANTÍA COMPLEMENTARIA

No.

16 POLIZAS DE SEGURO

No.

17 PROGRAMA DE TRABAJO

SI.

El adjudicatario deberá aportar en el plazo de 10 días hábiles, a contar desde el día siguiente a la formalización del contrato, un Plan de Transición adaptado a los servicios demandados que garantice el completo traspaso sin afectar a la continuidad en la prestación del mismo, en caso de que la empresa que resulte adjudicataria sea distinta de la empresa que viene prestando el servicio en el lote correspondiente.

18 PLAZO DE EJECUCIÓN

Plazo de Ejecución: 4 años a contar desde el día siguiente a la formalización del contrato.
Prorrogable: SI. Hasta un máximo de un año adicional.

Duración máxima del contrato incluidas las prórrogas: 5 años.

19 CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

De conformidad con el artículo 202 de la LCSP, se incorporan las siguientes condiciones especiales de ejecución del contrato de carácter social, ético, ambiental o de otro orden.

El cumplimiento de estas condiciones deberá ser acreditado por el adjudicatario a requerimiento del Responsable del Contrato, en la forma y frecuencia que éste determine. Como norma general se hará una comprobación por ejercicio.

19.1 De carácter social y ético

19.1.1 Promoción del empleo entre personas con discapacidad.

En relación al personal adscrito al contrato con rol de agente o supervisor, el adjudicatario deberá ocupar al menos un 3 % de personas con discapacidad respecto del total adscrito al contrato. A los efectos de esta condición se tendrán en cuenta el número total de horas facturadas por contratista en cada ejercicio y el porcentaje de estas realizadas por personal con discapacidad.

El incumplimiento de esta condición dará lugar a penalizaciones, de conformidad con lo expresado en el apartado 20.

19.1.2 Promoción de la formación en el lugar de trabajo

El adjudicatario deberá definir y ejecutar un plan de formación del personal adscrito a los perfiles de agente, supervisor, responsable de equipo y coordinador, conforme a lo establecido en el Pliego de Condiciones Técnicas Particulares. Dicha formación conlleva que se facilite a todo el personal la formación general y específica, tanto inicial como continua, adaptada a su perfil de agente o supervisor.

El plan de formación presentado por el adjudicatario, de conformidad con lo establecido en el Pliego de Condiciones Técnicas Particulares, deberá cubrir al menos lo siguiente para cada agente y supervisor:

- Formación específica inicial. Formación teórica de al menos 4 horas y práctica de al menos 16 horas, debiendo superar la prueba de aptitud diseñada por el Responsable

del Contrato. Esta condición aplica a cualquier trabajador que se incorpore al servicio. En caso de personal que se reincorpore tras un periodo superior a 6 meses, el adjudicatario deberá, al menos, asegurarse que el empleado conoce los cambios que hayan tenido lugar en ese periodo y superar la prueba de aptitud.

- Formación general continua: al menos 20 horas anuales en las materias generales indicadas en el Pliego de Condiciones Técnicas Particulares, para cada rol (agente o supervisor). Esta formación deberá haberse impartido a cualquier trabajador con más de seis meses de antigüedad en el servicio.
- Formación específica continua: al menos 10 horas al año en formato de sesiones formativas en materia de procedimientos y herramientas propias del servicio, así como el mantenimiento de manuales de procedimiento, su comunicación a los agentes y supervisores, la atención constante de dudas y cuestiones, tanto en formato telemático como mediante visitas de los coordinadores y responsables de equipo a las respectivas oficinas y equipos de trabajo. Esta formación deberá realizarse a todo el personal en activo, indistintamente de su antigüedad.

El adjudicatario deberá ejecutar el plan que diseñe y acreditar su cumplimiento para todos y cada uno de los agentes y supervisores que presten servicio en el contrato.

El incumplimiento de esta condición dará lugar a penalizaciones, de conformidad con lo expresado en el apartado 20.

19.2 De otro orden

19.2.1 Protección de datos

De conformidad con lo establecido en el artículo 202.1 de la LCSP, el adjudicatario deberá someterse a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos. Se advierte que esta obligación tiene carácter de obligación contractual esencial de conformidad con lo dispuesto en la letra f) del apartado 1 del artículo 211 de la mencionada LCSP.

20 PENALIDADES

20.1 Incumplimientos

Se establece un sistema de penalidades por incumplimientos de las siguientes clases:

- Incumplimientos relativos a los compromisos adquiridos con su oferta y efectos en los criterios de adjudicación
- Incumplimientos relativos a las Condiciones Especiales de ejecución del contrato
- Incumplimientos relativos al Acuerdo de Nivel de Servicio

Los incumplimientos se categorizan en los siguientes grados: leves, graves y muy graves.

Detectado un incumplimiento de los descritos en esta cláusula, el Responsable del Contrato concederá audiencia previa a Adjudicatario, quien podrá presentar las alegaciones que considere pertinentes durante un periodo de 10 días hábiles. Transcurrido dicho plazo de

audiencia sin que se presentaran alegaciones o una vez examinadas estas por el Responsable del Contrato, éste dictaminará acerca del incumplimiento y la penalidad que lleve aparejada, en su caso, notificándose formalmente al Adjudicatario.

En caso de aspectos cuyo control sea mensual, se entenderá que se está produciendo una reiteración de incumplimientos cuando, considerados 6 meses consecutivos, se observa un incumplimiento del mismo caso en dos o más meses distintos. En caso de aspectos cuyo control se realiza en periodos superiores al mes, se entenderá que se ha producido una reiteración cuando a lo largo del contrato se observa un incumplimiento del mismo caso en dos o más periodos de control. Las reiteraciones de incumplimientos darán lugar al agravamiento de los mismos, pudiendo llegar a ser, potestativamente, causa de resolución del contrato. Así:

- Reiteración de incumplimientos leves: Incumplimiento grave.
- Reiteración de incumplimientos graves: Incumplimiento muy grave.
- Reiteración de incumplimientos muy graves, podrían dar lugar, potestativamente, a la resolución del contrato.

En los siguientes epígrafes se describen los distintos incumplimientos y su gravedad referida al primer hallazgo de cada uno de ellos.

20.1.1 Incumplimientos relativos a los compromisos adquiridos con su oferta y efectos en los criterios de adjudicación

20.1.1.1 Respecto del criterio B.1 "Retribución de Agentes"

La retribución bruta, en términos de €/h de cualquier agente, debe ser al menos la ofertada por el adjudicatario para este criterio.

El CRTM realizará los controles oportunos sobre este aspecto al finalizar cada ejercicio. Si se detectara que esta condición no se cumple en el 100% de los agentes, se considerará incumplido el compromiso, con la siguiente gradación:

- Se cumple la condición en el 100% de los agentes: Compromiso cumplido.
- Se cumple la condición en más del 98% de los agentes, pero sin llegar al 100%: Incumplimiento leve.
- Se cumple la condición entre el 90% y el 98% (ambos extremos incluidos) de los agentes: Incumplimiento grave.
- Se cumple la condición en menos del 90% de los agentes: Incumplimiento muy grave.

Esta gradación se entiende para el primer hallazgo, aplicándose el agravamiento indicado en el punto 20.1 en caso de reiteraciones.

La penalización afectará, en su caso, a la facturación completa del ejercicio correspondiente.

20.1.1.2 Respecto del criterio B.2 "Retribución de Supervisores"

La retribución bruta, en términos de €/h de cualquier supervisor, debe ser al menos la ofertada por el adjudicatario para este criterio.

El CRTM realizará los controles oportunos sobre este aspecto al finalizar cada ejercicio. Si se detectara que esta condición no se cumple en el 100% de los supervisores, se considerará incumplido el compromiso, con la siguiente gradación:

- Se cumple la condición en el 100% de los supervisores: Compromiso cumplido.
- Se cumple la condición en más del 98% de los supervisores, pero sin llegar al 100%: Incumplimiento leve.
- Se cumple la condición entre el 90% y el 98% (ambos extremos incluidos) de los supervisores: Incumplimiento grave.
- Se cumple la condición en menos del 90% de los supervisores: Incumplimiento muy grave.

Esta gradación se entiende para el primer hallazgo, aplicándose el agravamiento indicado en el punto 20.1 en caso de reiteraciones.

La penalización afectará, en su caso, a la facturación completa del ejercicio correspondiente.

20.1.1.3 Respecto del criterio B.3 "Retribución de los Responsables de Equipo"

La retribución bruta, en términos de €/año de cualquier responsable de equipo, debe ser al menos la ofertada por el adjudicatario para este criterio.

El CRTM realizará los controles oportunos sobre este aspecto al finalizar cada ejercicio. Si se detectara que esta condición no se cumple en el 100% de los responsables de equipo, se considerará incumplido el compromiso, con la siguiente gradación:

- Se cumple la condición en el 100% de los responsables de equipo: Compromiso cumplido.
- Se cumple la condición en todos los responsables de equipo salvo en uno: Incumplimiento grave.
- No se cumple la condición en 2 o más responsables de equipo: Incumplimiento muy grave.

Esta gradación se entiende para el primer hallazgo, aplicándose el agravamiento indicado en el punto 20.1 en caso de reiteraciones.

La penalización afectará, en su caso, a la facturación completa del ejercicio correspondiente.

20.1.1.4 Respecto del criterio B.4 "Retribución de Coordinadores"

La retribución bruta, en términos de €/año de cualquier responsable de equipo, debe ser al menos la ofertada por el adjudicatario para este criterio.

El CRTM realizará los controles oportunos sobre este aspecto al finalizar cada ejercicio. Si se detectara que esta condición no se cumple en el 100% de los coordinadores, se considerará incumplido el compromiso, con la siguiente gradación:

- Se cumple la condición en el 100% de los coordinadores: Compromiso cumplido.

- Se cumple la condición en todos los coordinadores salvo en uno: Incumplimiento grave.
- No se cumple la condición en 2 o más coordinadores: Incumplimiento muy grave.

Esta gradación se entiende para el primer hallazgo, aplicándose el agravamiento indicado en el punto 20.1 en caso de reiteraciones.

La penalización afectará, en su caso, a la facturación completa del ejercicio correspondiente.

20.1.1.5 Respetto del criterio B.5 “Experiencia del personal”

El adjudicatario deberá mantener durante todo el contrato, al menos el número de personas al que se ha comprometido en su oferta respecto de este criterio de selección, con experiencia superior a un año en atención presencial al cliente con respuesta inmediata en el ámbito de los servicios públicos.

El CRTM realizará los controles oportunos sobre este aspecto al finalizar cada ejercicio. Si se detectara que esta condición no se cumple en el 100% del personal de atención (agentes y supervisores) se considerará incumplido el compromiso, con la siguiente gradación:

- El número de personas con la mencionada experiencia es igual o superior al ofertado: Compromiso cumplido.
- El número de personas con la mencionada experiencia no alcanza el ofertado, pero supera el 90% de la cantidad ofertada: Incumplimiento leve.
- El número de personas con la mencionada experiencia se encuentra entre el 70% y el 90% (ambos extremos incluidos) de la cantidad ofertada: Incumplimiento grave.
- El número de personas con la mencionada experiencia es inferior al 70% de la cantidad ofertada: Incumplimiento muy grave.

Esta gradación se entiende para el primer hallazgo, aplicándose el agravamiento indicado en el punto 20.1 en caso de reiteraciones.

La penalización afectará, en su caso, a la facturación completa del ejercicio correspondiente.

20.1.1.6 Respetto del criterio B.6 “Cualificación en idiomas”

El adjudicatario deberá mantener durante todo el contrato, al menos el número de personas al que se ha comprometido en su oferta respecto de este criterio de selección, con nivel igual o superior a B2 en un idioma extranjero. El personal cualificado en lenguaje de signos tendrá igual consideración a estos efectos.

El CRTM realizará los controles oportunos sobre este aspecto al finalizar cada ejercicio. Si se detectara que esta condición no se cumple en el 100% del personal de atención (agentes y supervisores) se considerará incumplido el compromiso, con la siguiente gradación:

- El número de personas con la mencionada experiencia es igual o superior al ofertado: Compromiso cumplido.
- El número de personas con la mencionada cualificación no alcanza el ofertado, pero supera el 90% de la cantidad ofertada: Incumplimiento leve.

- El número de personas con la mencionada cualificación se encuentra entre el 70% y el 90% (ambos extremos incluidos) de la cantidad ofertada: Incumplimiento grave.
- El número de personas con la mencionada cualificación es inferior al 70% de la cantidad ofertada: Incumplimiento muy grave.

Esta gradación se entiende para el primer hallazgo, aplicándose el agravamiento indicado en el punto 20.1 en caso de reiteraciones.

La penalización afectará, en su caso, a la facturación completa del ejercicio correspondiente.

20.1.2 Incumplimientos relativos a las condiciones especiales de ejecución del contrato

20.1.2.1 Respetto de la promoción del empleo entre personas con discapacidad

En cada ejercicio, el % de horas realizadas por personal con discapacidad respecto del total de horas facturadas por el personal de atención (agentes y supervisores), debe ser igual o superior al 3%.

El CRTM realizará los controles oportunos sobre este aspecto al finalizar cada ejercicio. Si se detectara que esta condición no se cumple en el 100% del personal de atención (agentes y supervisores) se considerará incumplido el compromiso, con la siguiente gradación:

- El % de horas realizadas por personal con discapacidad es igual o superior al 3% del total de facturadas por atención: Condición cumplida.
- El % de horas realizadas por personal con discapacidad, respecto del total de facturadas por atención, es menor del 3% del total de facturadas por atención, pero superior al 2,8 %: Incumplimiento leve.
- El % de horas realizadas por personal con discapacidad, respecto del total de facturadas por atención, es menor o igual al 2,8 %: Incumplimiento grave.

Esta gradación se entiende para el primer hallazgo, aplicándose el agravamiento indicado en el punto 20.1 en caso de reiteraciones.

La penalización afectará, en su caso, a la facturación completa del ejercicio correspondiente.

20.1.2.2 Respetto a la promoción de la formación en el lugar de trabajo

Para cada ejercicio, el adjudicatario deberá acreditar disponer del correspondiente plan de formación que alcance las exigencias indicadas en el punto 19.1.3 de este documento y haberlo ejecutado.

El CRTM realizará los controles oportunos sobre este aspecto al finalizar cada ejercicio. Si se detectara que esta condición no se cumple se considerará incumplido el compromiso, con la siguiente gradación: Incumplimiento grave.

- No disponer del plan de formación: Incumplimiento grave.

- % de trabajadores que han recibido la formación inicial inferior al 100%: Incumplimiento grave.
- % de trabajadores que han recibido la formación continua inferior al 100% y superior al 95%: Incumplimiento leve.
- % de trabajadores que han recibido la formación continua igual o inferior al 95%: Incumplimiento grave.

Esta gradación se entiende para el primer hallazgo, aplicándose el agravamiento indicado en el punto 20.1 en caso de reiteraciones.

La penalización afectará, en su caso, a la facturación completa del ejercicio correspondiente.

20.1.2.3 Respecto a la Protección de Datos

Si en algún momento quedara acreditado que el adjudicatario ha incumplido la normativa nacional o de la Unión Europea en materia de protección de datos, se entenderá como no cumplida esta condición especial de ejecución del contrato.

El CRTM realizará los controles oportunos sobre este aspecto al finalizar cada ejercicio. Si se detectara que esta condición no se cumple se considerará incumplido el compromiso, con la siguiente gradación: Incumplimiento grave.

Esta gradación se entiende para el primer hallazgo, aplicándose el agravamiento indicado en el punto 20.1 en caso de reiteraciones.

La penalización afectará, en su caso, a la facturación completa del ejercicio correspondiente.

20.1.3 Incumplimientos relativos al Acuerdo de Nivel de Servicio

El epígrafe 7.2.5 del Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares establece el acuerdo de nivel de servicio aplicable a este contrato. La firma del contrato implica la aceptación del acuerdo de nivel de servicio. No alcanzar alguno de los niveles establecidos en dicho acuerdo de nivel de servicio conllevará incumplimientos de conformidad con la tabla que se incluye a continuación.

Para mayor comprensión, se describen a continuación, las columnas de la tabla:

- Servicio afectado: Parte del servicio contratado que será evaluado, estos servicios se describen en el PPTP.
- Criterio relativo al nivel de servicio: denominación del criterio.
- Indicador: detalle del indicador utilizado para caracterizar el criterio de nivel de servicio.
- Unidad de medida: Unidad utilizada en la medición del indicador.
- Nivel de exigencia” es el requisito que debe alcanzarse para ser aceptado. No alcanzar dicho nivel supone un incumplimiento.
- Periodicidad: es el rango temporal sobre el que el CRTM referirá los datos de control, la aplicación, en su caso, de las penalizaciones y las consideraciones respecto a las reiteraciones, conforme a lo indicado en el punto 20.1. Se trata de meses o años naturales.

- Gradación: se refiere al rango de gravedad considerado y que, como se indica en punto 20.2 conllevará una penalidad asociada. Los valores de la columna “gradación” se refieren al primer incumplimiento del respectivo indicador; es decir: antes de aplicar cualquier agravamiento por reiteración.

SERVICIO AFECTADO	CRITERIO RELATIVO AL NIVEL DEL SERVICIO	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	NIVEL DE EXIGENCIA	PERIODICIDAD	GRADACIÓN
Atención al cliente	Interrupciones del servicio de atención al cliente por causas imputables al contratista	Tiempo de interrupción del servicio en oficinas de gestión imputable al contratista	h*oficina	≤ 5 h	Mensual	Leve
Atención al cliente	Interrupciones del servicio de atención al cliente por causas imputables al contratista	Tiempo de interrupción del servicio en oficinas de gestión imputable al contratista	h*oficina	5< h*oficina de interrupción ≤ 15 h	Mensual	Grave
Atención al cliente	Interrupciones del servicio de atención al cliente por causas imputables al contratista	Tiempo de interrupción del servicio en oficinas de gestión imputable al contratista	h*oficina	h*oficina de interrupción > 15 h	Mensual	Muy grave
Atención al cliente	Plazo de personalización TTP solicitadas por web	% de tarjetas personalizadas en 15 o menos días naturales.	%	≥ 99%	Mensual	Leve
Atención al cliente	Plazo de personalización TTP solicitadas por web	% de tarjetas personalizadas en 15 o menos días naturales.	%	95% ≤ %TTP en 15 días o menos < 99%	Mensual	Grave
Atención al cliente	Calidad Percibida del servicio en canal presencial	Índice de calidad percibida en escala 0-10, conforme encuesta a realizar por el CRTM para el conjunto del Lote en el canal presencial.	Puntos	≥ 8	Anual	Leve
Atención al cliente	Calidad Percibida del servicio en canal telemático	Índice de calidad percibida en escala 0-10, conforme encuesta a realizar por el CRTM para el conjunto del Lote en el canal telemático.	Puntos	≥ 8	Anual	Leve
Atención al cliente	Reclamaciones relacionadas con el servicio	% de usuarios que reclaman por mal servicio prestado en cualquier canal sobre el total de usuarios atendidos en dicho canal.	%	≤ 0,01 %	Mensual	Leve
Atención al cliente	Entrega de informe de una queja o sugerencia por mal servicio	% de informes explicativos ante las quejas y sugerencias por mal servicio, entregados en 15 o menos días naturales.	%	100%	Mensual	Leve
Atención al cliente	Calificación del Cliente Misterioso	Evaluación mediante Cliente Misterioso de la atención prestada por los agentes en las OOGG, en una escala de 0-10, para el conjunto del Lote.	Puntos	≥ 8	Mensual	Leve
Atención al cliente	Tiempo de espera en OOGG	% de contactos atendidos antes de 15' por oficina y periodo horario. Se medirá a través de un gestor de turnos.	%	≥ 80%	Mensual	Leve
Atención al cliente	Cobertura del puesto de atención ante incidencia.	Sustitución de agentes por ausencia al puesto en 3 h o menos.	%	100%	Mensual	Leve
Atención al cliente	Cobertura del puesto de atención ante necesidades de personal sobrevenidas	Cobertura de un nuevo puesto ante una necesidad sobrevenida en 48 h o menos desde que el CRTM lo solicite.	%	100%	Mensual	Leve
Atención al cliente	Cobertura del puesto de atención ante necesidades planificadas de personal	Cobertura de un nuevo puesto ante necesidades planificadas (con más de 7 días naturales) en el momento previsto.	%	100%	Mensual	Grave
Atención al cliente	Absentismo	% de horas de servicio no cubiertas respecto de las horas de servicio realizadas.	%	≤ 1 %	Mensual	Grave
Atención al cliente	Rotación mensual	% de bajas voluntarias respecto del total de trabajadores en el servicio en el mes.	%	≤ 5 %	Mensual	Grave
Atención al cliente	Rotación anual	% de bajas voluntarias respecto total de trabajadores en el servicio en el año.	%	≤ 15 %	Anual	Grave
Atención al cliente	Renovación del uniforme	% de agentes y supervisores que han recibido un nuevo uniforme en seis meses o menos.	%	100%	Anual	Leve
Atención al cliente	Mantenimiento adecuado de la uniformidad	Hallazgos, relativos al no cumplimiento de la uniformidad establecida en algún agente o supervisor, en el transcurso de una inspección o control del CRTM	nº	<1	Mensual	Leve
Atención al cliente	Exigencia en materia de idiomas	Nº de turnos en los que no se cumpla la exigencia de idiomas establecida en el epígrafe 6.1.2 del PPTP.	nº	<1	Mensual	Leve
Recogida, custodia e ingreso en efectivo	Recogida e ingreso del efectivo recaudado en OOGG	% del dinero recaudado durante el mes "n-1" (mes anterior), que es ingresado en la cuenta del CRTM antes del día 10 del mes "n" (mes en curso)	%	100%	Mensual	Grave
Suministro y mensajería	Rotura de stock	Ocasiones en las que se da una rotura de stock que afecten al servicio.	nº	<1	Mensual	Grave
Suministro y mensajería	Suministros caducados o no originales	Hallazgos relativos a suministros no originales o caducados en el transcurso de una inspección o control del CRTM	nº	<1	Mensual	Leve
Coordinación y apoyo técnico	Entrega de documentación requerida con frecuencia mensual o trimestral (Planes, Informes, Cuadros de mando, etc.) en el plazo establecido en el PPTP	% de documentos (de frecuencia mensual o trimestral) entregados en plazo (epígrafe 9 del PPTP).	%	100%	Mensual	Leve
Coordinación y apoyo técnico	Entrega de documentación requerida con frecuencia anual (Planes, Informes, Cuadros de mando, etc.) en el plazo establecido en el PPTP	% de documentos (de frecuencia anual) entregados en plazo (epígrafe 9 del PPTP).	%	100%	Anual	Grave
Coordinación y apoyo técnico	Calidad de la documentación entregada (Planes, Informes, Cuadros de mando, etc.)	Nº documentos rechazados por el responsable del Contrato ante la falta de calidad y no subsanados en plazo.	nº	<1	Mensual	Leve
Atención al cliente y Coordinación y apoyo técnico	Cumplimiento del perfil exigido	Nº de trabajadores que no cumplen con el perfil exigido en el PPTP para el rol desempeñado.	nº	<1	Anual	Grave

20.2 Penalidades derivadas de los incumplimientos

El abono de las penalizaciones se llevará a efecto mediante el descuento del importe de las mismas en las certificaciones parciales, o sobre la garantía definitiva cuando no puedan deducirse de las certificaciones. Los importes de las penalizaciones afectarán a la certificación, como un importe más de la misma de sentido negativo, antes de IVA.

Los incumplimientos indicados en el apartado anterior llevan aparejado una categoría de gravedad inicial: leves, graves y muy graves. Tal como se ha indicado en el punto 20.1, la reiteración de incumplimientos puede dar lugar a agravamientos.

En función de esta gradación se establecen las siguientes penalidades:

- Incumplimientos leves: Advertencia, sin penalización económica.
- Incumplimientos graves: 5 % de la factura correspondiente al periodo en que se produzca el incumplimiento. En caso de alcanzar este nivel por reiteración, se aplicará al periodo correspondiente a la reiteración.
- Incumplimientos muy graves: 10% de la factura correspondiente al periodo en que se produzca el incumplimiento. En caso de alcanzar este nivel por reiteración, se aplicará al periodo correspondiente a la reiteración.
- La reiteración de incumplimientos muy graves, podrían dar lugar, potestativamente, a la resolución del contrato.

21 MODIFICACIONES PREVISTAS EN EL CONTRATO

SI. Se prevé la posibilidad de modificación del contrato, con las limitaciones establecidos en el artículo 204 de la LCSP.

La modificación del contrato no supondrá, en ningún caso, la alteración del objeto del mismo. Por tanto, solo será admisible cuando se refiera a la atención al cliente del CRTM, por cualquier canal y a los servicios auxiliares necesarios para el mismo, tal como se han definido en los pliegos.

A lo largo de la vigencia del contrato, el servicio estará sometido a variaciones del volumen de atenciones que pueden dar lugar a la necesidad de abrir más oficinas de atención presencial y/o equipos de trabajo de atención no presencial, o a la ampliación de los previstos inicialmente, incrementándose el personal destinado, los servicios auxiliares y los consumibles asociados al servicio. En tales casos, si se da la circunstancia de que el presupuesto de licitación resultara insuficiente, se tramitaría la correspondiente modificación del contrato. Solo será admisible la modificación del contrato si el valor medio de atenciones anuales supera los 2 millones o, sin superar este valor medio en los años ya ejecutados, en el último ejercicio se superan los 2,5 millones de atenciones.

En ningún caso la modificación del contrato supondrá el establecimiento de nuevos precios unitarios. Únicamente se prevén modificados por el incremento del número de unidades previstas, no por su precio.

22 SUBCONTRATACIÓN

No se admite la subcontratación en lo relativo a los servicios de: “Atención al cliente” y “Coordinación y apoyo técnico”. Estos servicios deberán ser prestados directamente por la empresa adjudicataria.

Sí se admite la subcontratación en lo relativo a los servicios de: “Recogida, custodia e ingreso de efectivo” y “Suministro de consumibles y mensajería”.

23 RÉGIMEN DE PAGOS

El trabajo se abonará, mediante transferencia, a la presentación de la factura por los servicios efectivamente realizados, que deberán ser conformes con la certificación emitida por el Responsable del Contrato. De existir alguna penalización, ésta minorará el pago correspondiente.

Se prevé un pago mensual por los trabajos efectivamente realizados, de conformidad con la certificación parcial correspondiente. Dichos pagos tendrán la consideración de pagos a cuenta.

La valoración de los trabajos efectivamente realizados se efectuará, cada mes natural y a origen, como se indica a continuación:

- Se realizará la medición de los elementos de la prestación del servicio realizados y se les aplicará su precio de licitación. La suma de estos productos (medición x precio de licitación) representará el total de ejecución material. Es decir:

$$EMA_n = \sum_{i=1}^{i=n} (U_i \times p_i)$$

Donde:

EMA_n= Ejecución Material Acumulada a origen hasta el mes n incluido.

U_i= Número de unidades del elemento de la prestación de servicio “i” ejecutadas desde el origen del contrato hasta el mes “n” incluido.

p_i: Precio de licitación del elemento de la prestación de servicio “i”.

Los elementos de la prestación de servicio y sus correspondientes precios de licitación se presentan en la siguiente tabla:

Capítulo	Código	Unidad	Nombre	€
Coordinación	JP	mes	Jefe del Proyecto	1.351,65
Coordinación	C	mes	Coordinador	4.212,52
Coordinación	RE	mes	Responsable de Equipo	3.308,23
Atención	SA	h	Supervisor de Atención	15,52
Atención	AA	h	Agente de Atención	14,20
Suministros	MMSSA	TTP personalizada	Materiales y Servicios Auxiliares	0,13

- Al valor resultante de ejecución material se aplicarán los porcentajes de gastos generales y beneficio industrial establecidos en el presupuesto, obteniéndose así el total a precios de licitación. Es decir:

$$TAL_n = EMA_n + (GG \times EMA_n) + (BI \times EMA_n)$$

Donde:

TAL_n= Total Acumulado a precios de Licitación hasta el mes n incluido.

EMA_n= Ejecución Material Acumulada a origen hasta el mes n incluido.

GG= Gastos Generales aplicados en el presupuesto (%). En este contrato se aplica un 6%.

BI= Beneficio Industrial aplicado en el presupuesto (%). En este contrato se aplica un 6%.

- Al total a precios de licitación se le aplicará el porcentaje de baja que la empresa adjudicataria haya ofertado sobre el conjunto del presupuesto de licitación. La cantidad resultante constituirá el total de ejecución por contrata. Es decir:

$$ECA_n = TAL_n - \frac{(TAL_n \times b)}{100}$$

Donde:

ECA_n= Ejecución por Contrata Acumulada a origen hasta el mes n incluido.

TAL_n= Total Acumulado a precios de Licitación hasta el mes n incluido.

b= Baja, expresada en %, ofertada por el contratista. Es decir:

$$b = \frac{(P_l - O_a)}{P_l} \times 100$$

Donde:

P_l: Precio de licitación (sin IVA) del conjunto del contrato.

O_a: precio Ofertado por la empresa adjudicataria para el conjunto del contrato.

- Asimismo, se llevará contabilidad y acumularán a origen las penalizaciones a que el desarrollo del contrato haya dado lugar.
- La certificación mensual se conformará como la diferencia entre la ejecución por contrata acumulada al mes de referencia, afectadas de las penalizaciones, también acumuladas, y las certificaciones anteriores. Es decir:

$$C_n = ECA_n - PA_n - \sum_{i=1}^{i=n-1} C_i$$

Donde:

C_n= Certificación del mes n (antes de la aplicación del IVA).

ECA_n = Ejecución por Contrata Acumulada a origen hasta el mes n incluido.

PA_n = Penalizaciones Acumuladas a origen hasta el mes n incluido.

C_i : Certificación del mes i. En el sumatorio, el acumulado de las certificaciones anteriores al mes n.

Al resultado se le aplicará el IVA correspondiente.

Abonos a cuenta por operaciones preparatorias: No proceden.

24 REVISIÓN DE PRECIOS

No.

25 IMPORTE MÁXIMO DE LOS GASTOS DE PUBLICIDAD DE LA LICITACIÓN

3.000 €

26 INFORMACIÓN SOBRE EL CONTRATO CUYO CARÁCTER CONFIDENCIAL DEBE RESPETAR EL CONTRATISTA

La empresa adjudicataria y el personal que intervenga en la ejecución de este contrato deberán guardar la debida confidencialidad y secreto de los hechos, informaciones, conocimientos, documentos y otros elementos a los que tenga acceso con motivo del desarrollo de los trabajos, sin que el adjudicatario pueda conservar copia o utilizarlos para cualquier fin, incurriendo en caso contrario en las responsabilidades previstas en la legislación vigente.

27 FORMA DE CONSTATAción POR LA ADMINISTRACIÓN DE LA CORRECTA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El CRTM se reserva la facultad de supervisión del contrato durante la ejecución del mismo.

28 FORMA DE RECEPCIÓN DEL CONTRATO

Mediante certificado de conformidad.

29 PLAZO DE GARANTÍA

1 mes.

30 CESIÓN DE DATOS PERSONALES AL CONTRATISTA

Si.

En Madrid, a fecha de la firma

El Jefe de Área de Calidad

Firmado digitalmente por: MAQUEDA BURGOS JUAN ANTONIO
Fecha: 2022.10.18 17:53

Fdo.: Juan Antonio Maqueda Burgos

VºBº
EL SECRETARIO GENERAL

Firmado digitalmente por: BODEGA HERRAEZ PABLO
Fecha: 2022.10.18 18:06

Fdo.: Pablo Bodega Herráez