

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

**PROCEDIMIENTO ABIERTO CON PLURALIDAD  
DE CRITERIOS**

**CONTRATO Nº 97/2025**

**LICITACIÓN ELECTRÓNICA SISTEMA LICIT@**

**MESA PERMANENTE DE CONTRATACIÓN**

## INDICE

<b>CAPÍTULO I</b>	5
DISPOSICIONES GENERALES	5
<b>Cláusula 1. Régimen jurídico.</b>	5
<b>Cláusula 2. Objeto del Contrato.</b>	5
<b>Cláusula 3. Presupuesto base de licitación, precio del Contrato y facturación.</b>	6
<b>Cláusula 4. Perfil de contratante.</b>	7
<b>CAPÍTULO II</b>	7
LICITACIÓN	7
<b>Cláusula 5. Capacidad para contratar y criterios de selección de las empresas.</b>	7
<b>Cláusula 6. Procedimiento de adjudicación.</b>	8
<b>Cláusula 7. Criterios de valoración y parámetros para determinar las ofertas anormalmente bajas.</b>	8
<b>Cláusula 8. Garantía provisional.</b>	8
<b>Cláusula 9. Presentación de proposiciones.</b>	9
<b>Cláusula 10. Medios electrónicos.</b>	9
<b>Cláusula 11. Forma y contenido de las proposiciones.</b>	11
<b>Cláusula 12. Mesa permanente de contratación y apertura de proposiciones.</b>	18
<b>Cláusula 13. Acreditación de la capacidad para contratar y efectos de la propuesta de adjudicación.</b>	20
<b>Cláusula 13. Decisión de no adjudicar o celebrar el contrato y desistimiento del procedimiento de adjudicación.</b>	20
<b>CAPÍTULO III</b>	26
ADJUDICACIÓN Y FORMALIZACIÓN	26
<b>Cláusula 14. Adjudicación del Contrato.</b>	26
<b>Cláusula 15. Garantía.</b>	28
<b>Cláusula 16. Perfección y formalización del Contrato.</b>	28
<b>CAPÍTULO IV</b>	30
EJECUCIÓN DEL CONTRATO	30
<b>Cláusula 17. Principio de riesgo y ventura.</b>	30
<b>Cláusula 18. Sujeción a los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares y de Prescripciones Técnicas.</b>	30
<b>Cláusula 19. Dirección y supervisión del servicio.</b>	30
<b>Cláusula 20. Plazo de ejecución y prórroga del Contrato.</b>	30
<b>Cláusula 21. Penalizaciones por incumplimiento de obligaciones contractuales.</b>	31
<b>Cláusula 22. Responsabilidad del contratista por daños y perjuicios.</b>	32
<b>Cláusula 23. Suspensión del Contrato.</b>	32
<b>Cláusula 24. Modificación y cesión del Contrato.</b>	33
<b>Cláusula 25. Subcontratación.</b>	33
<b>CAPÍTULO V</b>	36
DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA	36
<b>Cláusula 26. Pago del precio del Contrato.</b>	36
<b>Cláusula 27. Revisión de precios.</b>	36
<b>Cláusula 28. Obligaciones, gastos y tributos exigibles al contratista.</b>	36
<b>Cláusula 29. Medidas de contratación con empresas que estén obligadas a tener en su plantilla trabajadores con discapacidad.</b>	37
<b>Cláusula 30. Obligaciones laborales, sociales, medioambientales y protección de datos.</b>	38

<b>Cláusula 31. Política del sistema de gestión de calidad, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo</b>	39
<b>Cláusula 31 bis. Prevención de Riesgos Laborales: Obligaciones del contratista</b>	41
<b>Cláusula 32. Confidencialidad e información no publicable</b>	44
<b>Cláusula 33. Propiedad Industrial e Intelectual</b>	45
<b>CAPÍTULO VI</b>	47
<b>EXTINCIÓN DEL CONTRATO</b>	47
<b>Cláusula 34. Cumplimiento del Contrato y ejecución de los Servicios</b>	47
<b>Cláusula 35. Liquidación del Contrato</b>	48
<b>Cláusula 36. Plazo de garantía</b>	48
<b>Cláusula 37. Vicios o defectos durante el plazo de garantía</b>	49
<b>Cláusula 38. Devolución y cancelación de la garantía</b>	49
<b>Cláusula 39. Resolución del Contrato</b>	49
<b>ANEXO I</b>	51
<b>CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO</b>	51
<b>ANEXO II</b>	111
<b>MODELO PROPOSICIÓN ECONÓMICA</b>	111
<b>ANEXO II bis</b>	113
<b>MODELO PROPOSICIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS TÉCNICOS CUANTIFICABLES MEDIANTE LA MERA APLICACIÓN DE FÓRMULAS</b>	113
<b>ANEXO III</b>	119
<b>FORMULARIO NORMALIZADO DEL DOCUMENTO EUROPEO ÚNICO DE CONTRATACIÓN (DEUC) Y ORIENTACIONES PARA SU CUMPLIMENTACIÓN</b>	119
<b>ANEXO IV</b>	122
<b>MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE MÚLTIPLE</b>	122
<b>ANEXO V</b>	124
<b>MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE DE VIGENCIA DE LOS DATOS ANOTADOS EN EL REGISTRO OFICIAL DE LICITADORES Y EMPRESAS CLASIFICADAS DEL SECTOR PÚBLICO</b>	124
<b>ANEXO VI</b>	125
<b>MODELO DE AVAL</b>	125
<b>ANEXO VI BIS</b>	126
<b>MODELO DE AVAL (GARANTÍA PROVISIONAL)</b>	126
<b>ANEXO VII</b>	127
<b>MODELO DE CERTIFICADO DE SEGURO DE CAUCIÓN</b>	127
<b>ANEXO VII BIS</b>	129
<b>MODELO DE CERTIFICADO DE SEGURO DE CAUCIÓN COMO GARANTÍA PROVISIONAL</b>	129
<b>ANEXO VIII</b>	131
<b>MODELO DE INDICACIÓN DE SUBCONTRATACIÓN DE PRESTACIONES DEL OBJETO DEL CONTRATO</b>	131
<b>ANEXO VIII BIS</b>	133
<b>MODELO DE COMUNICACIÓN DE SUBCONTRATACIÓN DE PRESTACIONES DEL OBJETO DEL CONTRATO</b>	133
<b>ANEXO VIII TER</b>	135
<b>MODELO DE SOLICITUD DE SUBCONTRATACIÓN DE PRESTACIONES DEL OBJETO DEL CONTRATO</b>	135
<b>ANEXO IX</b>	137
<b>MODELO DE COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD</b>	137
<b>ANEXO IX BIS</b>	138
<b>MODELO DE DECLARACIÓN RELATIVA A DOCUMENTOS CONFIDENCIALES</b>	138
<b>ANEXO X</b>	139

RELACIÓN DE PERSONAL .....	139
Relación de personal Lote 1 .....	139
Relación de personal Lote 2 .....	147
<b>ANEXO XI</b> .....	156
DOCUMENTACIÓN ACREDITATIVA DE LOS CRITERIOS TÉCNICOS CUANTIFICABLES MEDIANTE LA MERA APLICACIÓN DE FÓRMULAS: EXPERIENCIA DEL RESPONSABLE TÉCNICO DEL SERVICIO PARA LA PLATAFORMA DE TECNOLOGÍA DE CONTACT CENTER Y DEL CONSULTOR PARA LA PLATAFORMA DE TECNOLOGÍA DE CONTACT CENTER .....	156

## CAPÍTULO I

### DISPOSICIONES GENERALES

#### **Cláusula 1. Régimen jurídico.**

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

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

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

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

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

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

#### **Cláusula 2. Objeto del Contrato.**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La ejecución del servicio está amparada por la correspondiente partida presupuestaria de Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. (en adelante "*Canal de Isabel II, S.A., M.P.*").

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

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

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

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

#### **Cláusula 4. Perfil de contratante.**

El acceso al perfil de contratante del órgano de contratación se efectuará a través del Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid, en la siguiente dirección de Internet: <https://contratos-publicos.comunidad.madrid/>.

## **CAPÍTULO II**

### **LICITACIÓN**

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

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

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

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

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

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

**Cláusula 6. Procedimiento de adjudicación.**

El Contrato se tramita a través de procedimiento abierto.

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

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

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

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

**Cláusula 8. Garantía provisional.**

De conformidad con lo establecido en el artículo 114 de la LCSP, en relación con la garantía provisional se estará a lo establecido en el **apartado 10.7 del Anexo I**. El modelo de garantía provisional es el indicado en el **Anexo VI bis** al presente Pliego. En caso de constitución mediante seguro de caución, el modelo es el indicado en el **Anexo VII bis** al presente Pliego.

La garantía provisional se extinguirá automáticamente y será devuelta a los licitadores inmediatamente después de la perfección del contrato. En todo caso, la garantía provisional se devolverá al licitador

seleccionado como adjudicatario cuando haya constituido la garantía definitiva, pudiendo aplicar el importe de la garantía provisional a la definitiva o proceder a una nueva constitución de esta última.

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

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

#### **Cláusula 9. *Presentación de proposiciones.***

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

En el Portal de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid (<https://contratos-publicos.comunidad.madrid/>) 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 unión temporal con otros empresarios si lo ha hecho individualmente o figurar en más de una unión temporal. En caso de que un licitador presente más de una proposición se tendrá en cuenta únicamente la presentada en último lugar.

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

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

#### **Cláusula 10. *Medios electrónicos.***

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

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

Los licitadores aportarán sus documentos firmados electrónicamente. Los certificados de firma electrónica que se utilicen deben haber sido emitidos por uno de los prestadores de servicios electrónicos de confianza cualificados (<https://sedeaplicaciones.minetur.gob.es/Prestadores/>) y no estar vencidos, suspendidos o revocados. Si no dispusieran de los documentos en formato electrónico porque fueron emitidos originalmente en soporte papel, aportarán copias digitalizadas. Las copias que aporten los interesados al procedimiento de contratación tendrán eficacia exclusivamente en el ámbito de la actividad contractual de Canal de Isabel II, S.A., M.P.

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

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

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

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

Adicionalmente, se notificarán de forma individual por medios electrónicos a los interesados afectados de conformidad con la presente cláusula, cuando se trate de actuaciones de la mesa o del órgano de contratación, que impliquen la posible subsanación de defectos u omisiones en la documentación presentada o determinen la exclusión de candidatos o licitadores.

Conforme a lo dispuesto en la disposición adicional decimoquinta de la LCSP, los plazos a contar desde la notificación de las actuaciones a que se refiere el párrafo anterior se computarán desde la fecha de envío de la notificación electrónica, siempre que el acto objeto de notificación se haya publicado el mismo día en el Perfil de contratante (<https://contratos-publicos.comunidad.madrid/>). En caso contrario los plazos se computarán desde la recepción de la notificación por el interesado.

Por su parte, la publicación en el tablón de anuncios electrónico de la existencia de ofertas que pueden ser consideradas anormalmente bajas se hace para su divulgación y conocimiento de todos los licitadores, ya que esta circunstancia amplía el plazo máximo para adjudicar el contrato, conforme a lo dispuesto en la cláusula 14 del presente pliego; sin perjuicio de que se efectuará, mediante notificación electrónica individual, el requerimiento a cada licitador que haya presentado una oferta incurso en presunción de anormalidad, para tramitar el procedimiento previsto en el apartado 8.1 del Anexo I, computándose en este caso los plazos desde la recepción de la notificación por el interesado.

#### Notificaciones y comunicaciones telemáticas.

Para las restantes comunicaciones, notificaciones y envíos documentales, los licitadores se relacionarán con el órgano de contratación por medios electrónicos de conformidad con lo siguiente:

Para la práctica de las notificaciones, el órgano de contratación utilizará el sistema de notificaciones electrónicas de la Comunidad de Madrid, al que se accede a través de la Carpeta Ciudadana

(<https://gestion7.madrid.org/carpetaciudadana/>), para lo cual los licitadores o sus representantes deben estar dados de alta en ese sistema.

Con el objetivo de garantizar la correcta recepción de las notificaciones practicadas con motivo del presente procedimiento de licitación y asegurar la agilidad y eficiencia del mismo, los licitadores deberán asegurarse de que el correo electrónico que tengan registrado en el sistema de notificaciones electrónicas de la Comunidad de Madrid es debidamente atendido y corresponde a las personas de contacto pertinentes. Canal Isabel II, S.A., M.P. no será responsable si los licitadores han designado un correo electrónico en el sistema de notificaciones electrónicas de la Comunidad de Madrid que no es debidamente atendido o no corresponde a las personas de contacto pertinentes.

Para la aportación de documentos los licitadores deberán usar el Servicio de aportación de documentos de la Sede Electrónica de la Comunidad de Madrid (<https://sede.comunidad.madrid/guia-tramitacion-electronica#documentos>).

**Cláusula 11. Forma y contenido de las proposiciones.**

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

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

Los sobres se dividen de la siguiente forma:

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

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

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

Las circunstancias relativas a la capacidad, solvencia y ausencia de prohibiciones de contratar deberán concurrir en la fecha final de presentación de ofertas y subsistir en el momento de perfección del contrato. El servicio en línea gratuito DEUC electrónico, que facilita el Ministerio de Hacienda, permite cumplimentar este documento por vía electrónica en la siguiente dirección de Internet: <https://visor.registrodelicitadores.gob.es/espd-web/filter?lang=es> conforme se indica a continuación:

- Con el servicio DEUC electrónico, el órgano de contratación creará un modelo de DEUC para este procedimiento, que se pondrá a disposición de los licitadores en formato normalizado XML, junto con los demás documentos de la convocatoria (como documentación complementaria) en el perfil de

contratante del órgano de contratación en el Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid, en el sitio web institucional de la Comunidad de Madrid: <https://contratos-publicos.comunidad.madrid/>

- El licitador deberá almacenar localmente en su ordenador dicho modelo en XML y acceder después al servicio DEUC electrónico, donde deberá importarlo, cumplimentar los datos necesarios, exportarlo y almacenarlo en su equipo en formato electrónico, firmarlo electrónicamente y presentar el DEUC con los demás documentos de la licitación. En el **Anexo III** se incluyen unas orientaciones para la cumplimentación del formulario normalizado DEUC.

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

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

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

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

No obstante, el órgano o la Mesa permanente de contratación podrán pedir a los licitadores que presenten la totalidad o una parte de los documentos justificativos, cuando consideren que existen dudas razonables sobre la vigencia o fiabilidad de la declaración, cuando resulte necesario para el buen desarrollo del procedimiento y, en todo caso, antes de adjudicar el contrato.

## 2) Declaración relativa al conocimiento y aceptación del Código Ético y de Conducta, la Política de Cumplimiento de Canal de Isabel II, S.A., M.P.

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

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

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

Asimismo, en el caso de empresas de más de 50 trabajadores, en la citada declaración se indicará que cuentan con un plan de igualdad conforme a lo dispuesto en el artículo 45 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad de mujeres y hombres, y que dicho plan está inscrito en el Registro laboral correspondiente.

**4) Agrupaciones de empresarios.**

Estarán autorizadas a licitar las agrupaciones de operadores económicos.

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

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

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

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

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

#### 5) Garantía provisional.

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

La garantía provisional deberá estar firmada electrónicamente mediante firma electrónica de la entidad avalista o aseguradora correspondiente.

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

Con independencia de que la garantía provisional sea entregada electrónicamente, o en papel, deberá aportarse adicionalmente documento que acredite que el apoderado cuenta con poder suficiente para la prestación de la garantía en nombre de la entidad de crédito, sociedad de garantía o aseguradora correspondiente. En este sentido, se presentará documento en el que conste el bastanteo del poder realizado por una administración pública española en los términos del artículo 2.3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (**Ley 40/2015**), o, en su defecto, copia de la escritura de apoderamiento del representante.

#### 6) Empresas pertenecientes a un mismo grupo.

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

Finalmente, las empresas que no pertenezcan a un grupo empresarial deberán presentar declaración en la que hagan constar dicha circunstancia, según la **PARTE C** del modelo establecido en el **Anexo IV**.

**7) Jurisdicción de empresas extranjeras.**

Las empresas extranjeras deberán presentar declaración conforme a la **PARTE D** del modelo establecido en el **Anexo IV** de someterse a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales españoles de cualquier orden, para todas las incidencias que de modo directo o indirecto pudieran surgir del Contrato, con renuncia, en su caso, al fuero jurisdiccional extranjero que pudiera corresponderles.

**8) Datos de contacto a efectos de notificaciones.**

Para la práctica de las notificaciones, el órgano de contratación utilizará el sistema de notificaciones electrónicas de la Comunidad de Madrid, al que se accede a través de la Carpeta Ciudadana (<https://gestion7.madrid.org/carpetaciudadana/>), para lo cual los licitadores o sus representantes deben estar dados de alta en ese sistema.

Con el objetivo de garantizar la correcta recepción de las notificaciones practicadas con motivo del presente procedimiento de licitación y asegurar la agilidad y eficiencia del mismo, los licitadores deberán asegurarse de que el correo electrónico que tengan registrado en el sistema de notificaciones electrónicas de la Comunidad de Madrid es debidamente atendido y corresponde a las personas de contacto pertinentes. Canal Isabel II, S.A., M.P. no será responsable si los licitadores han designado un correo electrónico en el sistema de notificaciones electrónicas de la Comunidad de Madrid que no es debidamente atendido o no corresponde a las personas de contacto pertinentes.

Sin perjuicio de lo anterior, el licitador señalará un correo electrónico y un número de teléfono de contacto.

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

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

En este sobre se incluirá la PROPOSICIÓN del licitador RELATIVA A LOS CRITERIOS SUJETOS A UN JUICIO DE VALOR de conformidad con lo establecido en el **apartado 6 del Anexo I** en orden a la aplicación de los criterios de adjudicación del Contrato sujetos a un juicio de valor especificados en el apartado 8 del citado Anexo, sin que pueda figurar en el mismo ninguna documentación relativa al precio ni, en caso de existir éstos, a los criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas. También se incluirá en este sobre la documentación relativa a la subcontratación de conformidad con lo previsto en el **apartado 6 del Anexo I** y en la Cláusula 25.

En caso de que no existan criterios sujetos a juicio de valor, no existirá Sobre nº2, manteniendo los Sobres nº1 y nº3 su numeración. En tal caso, los licitadores deberán incluir en el Sobre nº 3 las especificaciones técnicas de conformidad con lo establecido en el **apartado 6 del Anexo I**. También se incluirá en este sobre la

documentación relativa a la subcontratación de conformidad con lo previsto en el **apartado 6 del Anexo I** y en la Cláusula 25.

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

**C) SOBRE Nº 3 "PROPOSICIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS CUANTIFICABLES MEDIANTE LA MERA APLICACIÓN DE FÓRMULAS, ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y SUBCONTRATACIÓN"**

En este sobre se incluirá:

**C 1) PROPOSICIÓN ECONÓMICA**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## C 3) ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Conforme a lo establecido en la letra B) anterior, en los supuestos donde no se hayan establecido criterios sujetos a juicio de valor (es decir, sin sobre nº 2), **los licitadores deberán incluir las especificaciones técnicas previstas el apartado 6 del Anexo I en el Sobre nº 3.**

En el caso de que algún licitador, por error, incluya en el Sobre nº 1 **las especificaciones técnicas previstas en el apartado 6 del Anexo I**, estas no serán analizadas hasta la apertura del Sobre nº 3 o Sobre nº 2, en su caso.

#### C 4) SUBCONTRATACIÓN

Los licitadores deberán incluir la documentación relativa a la subcontratación conforme a lo previsto en el **apartado 6 del Anexo I** en el Sobre nº 3 de acuerdo con lo dispuesto en la Cláusula 25.

**Cláusula 12.** *Mesa permanente de contratación y apertura de proposiciones.*

La Mesa permanente de contratación de Canal de Isabel II, S.A., M.P. tiene la siguiente composición de conformidad con la Resolución de 3 de noviembre de 2021 del Consejero Delegado de Canal de Isabel II, S.A., M.P. publicada en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid y en el perfil de contratante de Canal de Isabel II, S.A., M.P. (<https://contratos-publicos.comunidad.madrid/>):

- o **Presidente**, el titular de la Subdirección de Coordinación.
- o **Vocal jurídico**, un letrado de la Subdirección de Contratación.
- o **Vocal encargado del control económico-financiero**, un titulado de la Dirección Económico-Financiera y Desarrollo de Negocio.
- o **Vocal técnico**, un titulado de la Dirección proponente.
- o **Secretario**, un titulado de la Subdirección de Coordinación.

Se pueden consultar los datos identificativos de los miembros de la Mesa permanente de contratación en el portal de transparencia de Canal de Isabel II, S.A., M.P. ([www.canaldeisabelsegunda.es/portal-de-transparencia](http://www.canaldeisabelsegunda.es/portal-de-transparencia)).

La Mesa permanente de contratación calificará la documentación administrativa correspondiente a los licitadores presentados. Si observase defectos u omisiones subsanables en la documentación presentada, lo comunicará a los interesados, a través del tablón de anuncios electrónico del Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid. Adicionalmente, se notificarán de forma individual por medios electrónicos a los interesados afectados, concediéndose un plazo no superior a tres días hábiles para que los licitadores los corrijan o subsanen o para que presenten aclaraciones o documentos complementarios utilizando medios electrónicos de conformidad con lo indicado en el **apartado 10.10 del Anexo I**. Asimismo, se les indicará a los interesados que si los defectos no fueran subsanados no se tendrá en consideración su oferta.

Conforme a lo dispuesto en la disposición adicional decimoquinta de la LCSP, los plazos a contar desde la notificación de las actuaciones a que se refiere el párrafo anterior se computarán desde la fecha de envío de la notificación electrónica, siempre que el acto objeto de notificación se haya publicado el mismo día en el Perfil de contratante (<https://contratos-publicos.comunidad.madrid/>). En caso contrario los plazos se computarán desde la recepción de la notificación por el interesado.

Una vez examinada la documentación aportada, la Mesa permanente de contratación determinará las empresas admitidas a licitación, las rechazadas y las causas de su rechazo, según proceda. Estas circunstancias se publicarán en el tablón de anuncios electrónico. Adicionalmente, se notificarán de forma individual por medios electrónicos a los interesados afectados la causa o causas de inadmisión de sus ofertas.

El resultado de la calificación de los documentos presentados en el Sobre nº 1, con expresión de las ofertas admitidas, de las rechazadas y la causa o causas de inadmisión de estas últimas se hará constar en acta de la

Mesa permanente de contratación y se publicará la misma en el Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid.

Las ofertas que correspondan a proposiciones rechazadas quedarán excluidas del procedimiento de licitación del Contrato, y el resto de sobres que las contengan no serán abiertos.

En caso de existir Sobre nº 2, se procederá a la apertura de los Sobres nº 2 referidos a las proposiciones de los licitadores admitidos en el presente procedimiento de licitación relativas a los criterios sujetos a un juicio de valor, y se entregará la documentación contenida en dichos sobres a los servicios técnicos para la valoración de los criterios sujetos a un juicio de valor, de la que se dejará constancia en acta de la Mesa permanente de contratación que se publicará en el Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid.

Una vez realizada, en su caso, la valoración de los criterios sujetos a un juicio de valor, se procederá a la apertura de las proposiciones relativas a los criterios cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas, y documentación de especificaciones técnicas y subcontratación en su caso, de los licitadores admitidos. En el presente procedimiento de licitación se emplean medios electrónicos. En este sentido, de conformidad con el artículo 157.4 de la LCSP, la apertura de las proposiciones relativas a los criterios cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas no se realizará en acto público. Mediante acta de la Mesa permanente de contratación que se publicará en el Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid se dejará constancia del resultado de la apertura de las proposiciones relativas a los criterios cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas a los meros efectos de darle publicidad, sin perjuicio del posterior análisis de las especificaciones técnicas, documentación de subcontratación, criterios cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas, cálculo de las ofertas anormalmente bajas, estudio de su justificación y la valoración de las ofertas.

Posteriormente, se elevará al órgano de contratación el Acta de propuesta de adjudicación, firmada por el Presidente y Secretario de la Mesa permanente de contratación, junto con los informes emitidos.

Canal de Isabel II, S.A., M.P. se reserva el derecho a solicitar las aclaraciones, documentación y a realizar las actuaciones que considere necesarias para verificar el efectivo cumplimiento de los requisitos establecidos en los pliegos para la presentación de ofertas. En este sentido, Canal de Isabel II, S.A., M.P. podrá solicitar aclaraciones a los licitadores, a través del tablón de anuncios electrónico del Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid, para conocer claramente cuestiones que estime fundamentales en la oferta, tanto referidas a la documentación administrativa, como a las especificaciones técnicas ofertadas, documentación de subcontratación, las proposiciones de los licitadores relativas a los criterios sujetos a un juicio de valor y a las proposiciones relativas a los criterios cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas. Adicionalmente, se notificará de forma individual por medios electrónicos a los interesados afectados, concediéndose un plazo no superior a tres días hábiles para contestar a las mismas utilizando medios electrónicos de conformidad con lo indicado en el **apartado 10.10 del Anexo I**. En caso de que los licitadores no den respuesta a las aclaraciones solicitadas en el citado plazo, las ofertas presentadas por éstos no se tendrán en consideración en el presente procedimiento de licitación. Conforme a lo dispuesto en la disposición adicional decimoquinta de la LCSP, los plazos a contar desde la notificación de las actuaciones a que se refiere el presente párrafo se computarán desde la fecha de envío de la notificación electrónica, siempre que el acto objeto de notificación se haya publicado el mismo día en el Perfil de contratante (<https://contratos->

[publicos.comunidad.madrid/](http://publicos.comunidad.madrid/)). En caso contrario los plazos se computarán desde la recepción de la notificación por el interesado.

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

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

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

Los interesados podrán dirigirse a la Subdirección de Coordinación para solicitar aclaración sobre la motivación de la exclusión de su oferta, o cualquier otra cuestión que consideren oportuna.

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

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

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

Sin perjuicio de lo anterior, si la entidad contratante, tuviera indicios fundados de conductas colusorias en el procedimiento de contratación, en el sentido definido en el artículo 1 de la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia, el órgano de contratación de oficio o a instancia de la Mesa Permanente de Contratación en el ejercicio de sus funciones, los trasladará con carácter previo a la adjudicación del contrato a la Dirección General de Economía, de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo, a través de la Subdirección General de Defensa de la Competencia y Unidad de Mercado. Una vez realizada esta comunicación, se procederá de conformidad con lo establecido en el artículo 150.1 de la LCSP.

La Dirección General de Economía, de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo, ha publicado la Guía para la detección de indicios de colusión en la contratación pública, dirigida a los órganos de contratación de la Comunidad de Madrid, que está disponible en la siguiente dirección de Internet (URL):

<https://www.comunidad.madrid/servicios/consumo/defensa-competencia-0#contratacion-publica-competencia>

## 1) Capacidad de obrar.

**1.1.-** Si la empresa fuera persona jurídica, la escritura de constitución o modificación, en su caso, inscrita en el Registro Mercantil, cuando este requisito fuera exigible conforme a la legislación mercantil que le sea aplicable. Si no lo fuere, la escritura o documento de constitución, estatutos o acto fundacional en los que consten las normas por las que se regula su actividad, inscritos, en su caso, en el correspondiente Registro oficial, así como el Número de Identificación Fiscal (NIF). Estos documentos deberán recoger el exacto régimen jurídico del licitador en el momento de la presentación de la proposición.

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

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

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

**1.4.-** Cuando se trate de empresas extranjeras no comprendidas en el párrafo anterior, se acreditará mediante informe de la Misión Diplomática Permanente u Oficina Consular de España del lugar del domicilio de la empresa en el que se haga constar, previa acreditación por la empresa, que figuran inscritas en el Registro local profesional, comercial o análogo, o en su defecto, que actúan con habitualidad en el tráfico local en el ámbito de las actividades a las que se extiende el objeto del Contrato.

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

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

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

## 2) Poderes.

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

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

### Obligaciones tributarias:

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

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

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

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

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

### Obligaciones con la Seguridad Social:

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

En el caso de profesionales colegiados que no estén afiliados y en alta en el régimen correspondiente de la Seguridad Social en virtud de lo dispuesto en la Resolución de 23 de febrero de 1996 (BOE de 7 de

marzo), de la Dirección General de Ordenación Jurídica y Entidades Colaboradoras de la Seguridad Social, por la que se dictan instrucciones en orden a la aplicación de las previsiones en materia de Seguridad Social, contenidas en la disposición adicional decimoquinta y en la disposición transitoria quinta.3 de la Ley 30/1995, de 8 de noviembre, de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, aquéllos deberán aportar una certificación de la respectiva Mutualidad de Previsión Social del Colegio Profesional correspondiente, acreditativa de su pertenencia a la misma de acuerdo con la citada Resolución. La presentación de dicha certificación no exonera al interesado de justificar las restantes obligaciones que se señalan en el presente pliego cuando tenga trabajadores a su cargo, debiendo, en caso contrario, justificar dicha circunstancia mediante declaración responsable.

#### 4) Criterios de selección cualitativa de los operadores económicos.

##### 4.1- Criterios de selección cualitativa

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

##### 4.2- Solvencia

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

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

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

No será preciso que los empresarios aporten el certificado de inscripción, sustituyéndose su presentación por el acceso del órgano de contratación y la Mesa permanente de contratación al mismo por medios electrónicos.

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

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

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

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

La garantía definitiva deberá estar firmada electrónicamente mediante firma electrónica de la entidad avalista o aseguradora correspondiente.

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

Con independencia de que la garantía definitiva sea entregada electrónicamente, o en papel, deberá aportarse adicionalmente documento que acredite que el apoderado cuenta con poder suficiente para la prestación de la garantía en nombre de la entidad de crédito, sociedad de garantía o aseguradora correspondiente. En este sentido, se presentará documento en el que conste el bastanteo del poder realizado por una administración pública española en los términos del artículo 2.3 de la Ley 40/2015, o, en su defecto, copia de la escritura de apoderamiento del representante.

**7) Datos de contacto a efectos de notificaciones.**

Para la práctica de las notificaciones, el órgano de contratación utilizará el sistema de notificaciones electrónicas de la Comunidad de Madrid, al que se accede a través de la Carpeta Ciudadana (<https://gestion7.madrid.org/carpetaciudadana/>), para lo cual los licitadores o sus representantes deben estar dados de alta en ese sistema.

Con el objetivo de garantizar la correcta recepción de las notificaciones practicadas con motivo del presente procedimiento de licitación y asegurar la agilidad y eficiencia del mismo, los licitadores deberán asegurarse de que el correo electrónico que tengan registrado en el sistema de notificaciones electrónicas de la Comunidad de Madrid es debidamente atendido y corresponde a las personas de contacto pertinentes. Canal Isabel II, S.A., M.P. no será responsable si los licitadores han designado un correo electrónico en el sistema de notificaciones electrónicas de la Comunidad de Madrid que no es debidamente atendido o no corresponde a las personas de contacto pertinentes.

Sin perjuicio de lo anterior, el licitador señalará un correo electrónico y un número de teléfono de contacto.

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

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

La Mesa permanente de contratación calificará la documentación aportada. Si observase defectos u omisiones subsanables en la documentación presentada o necesitase para realizar dicha calificación documentación complementaria o aclaratoria, lo comunicará al interesado, a través del tablón de anuncios electrónico del Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid. Adicionalmente, se notificará de forma individual por medios electrónicos al interesado afectado, concediéndose un plazo no superior a tres días hábiles para que el licitador los corrija o subsane o para que presenten aclaraciones o documentos complementarios utilizando medios electrónicos de conformidad con lo indicado en el **apartado 10.10 del Anexo I**. Asimismo, se le indicará que si los defectos no fueran subsanados, no se tendrá en consideración la oferta presentada entendiéndose que ha retirado la misma y que ha imposibilitado la adjudicación del contrato a su favor, incurriendo, en su caso, en la causa de prohibición de contratar establecida en el artículo 71.2 a) de la LCSP siempre que haya mediado dolo, culpa o negligencia, o en la causa de prohibición de contratar establecida en el artículo 71.1 e) de la LCSP. Conforme a lo dispuesto en la disposición adicional decimoquinta de la LCSP, los plazos a contar desde la notificación de las actuaciones anteriores se computarán desde la fecha de envío de la notificación electrónica, siempre que el acto objeto de notificación se haya publicado el mismo día en el Perfil de contratante del órgano de contratación. En caso contrario los plazos se computarán desde la recepción de la notificación por el interesado.

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

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

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

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

### CAPÍTULO III ADJUDICACIÓN Y FORMALIZACIÓN

#### **Cláusula 14. Adjudicación del Contrato.**

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

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

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

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

- Contratos de trabajo y documentos de cotización a la Seguridad Social de los trabajadores con discapacidad.
- Certificación emitida por el Registro administrativo competente acreditando la condición de empresa de inserción a efectos de la Ley 44/2007, de conformidad con lo establecido en el artículo 147 b) de la LCSP.
- Documentación que acredite las medidas destinadas a lograr la igualdad de oportunidades en atención a la identidad y expresión de género, de conformidad con el artículo 43.1 de la Ley 2/2016, de 29 de marzo, de protección, igualdad efectiva y no discriminación de las personas transexuales e intersexuales de la Comunidad de Madrid.
- Documentación que acredite las medidas destinadas a lograr la igualdad de oportunidades de conformidad con lo dispuesto en el artículo 18.1 de la Ley 3/2016, de 22 de julio, de protección, igualdad efectiva y no discriminación de las personas LGTBI de la Comunidad de Madrid.

En caso de que se produzca el empate indicado con anterioridad, tendrá preferencia en la adjudicación las proposiciones presentadas por aquellas empresas, que, sin estar sujetas a la obligación a que se refiere la cláusula 29 del presente Pliego “Medidas de contratación con empresas que estén obligadas a tener en su plantilla trabajadores con discapacidad”, en el momento de acreditar su solvencia técnica, tengan en su plantilla un número de trabajadores con discapacidad no inferior al 2 por 100. A efectos de aplicación de esta circunstancia los licitadores deberán acreditarla, en su caso, mediante los correspondientes contratos de

trabajo y documentos de cotización a la Seguridad Social. Si varias empresas licitadoras que hayan empatado acreditan tener relación laboral con personas con discapacidad en un porcentaje no inferior al 2 por ciento, tendrá preferencia en la adjudicación del contrato el licitador que disponga del mayor porcentaje de trabajadores fijos con discapacidad en su plantilla.

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

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

Si continuase el empate, tendrán preferencia en la adjudicación las proposiciones presentadas por aquellas empresas que, en el momento de acreditar su solvencia técnica, desarrollen medidas destinadas a lograr la igualdad de oportunidades de conformidad con lo dispuesto en el artículo 18.1 de la Ley 3/2016, de 22 de julio, de protección, igualdad efectiva y no discriminación de las personas LGTBI de la Comunidad de Madrid.

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

Canal de Isabel II, S.A., M.P. notificará por medios electrónicos a la empresa o empresas que hayan presentado ofertas la adjudicación de forma motivada en los términos indicados en el artículo 72 del RD-LCSE, con la excepción de confidencialidad establecida en los artículos 28 y 64.4 del RD-LCSE. La adjudicación se publicará en el perfil del contratante en el plazo de 15 días.

En la notificación se indicará el plazo en que debe procederse a la formalización del Contrato conforme a lo establecido en el artículo 73.2 del RD-LCSE.

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

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

**Cláusula 15. Garantía.**

El licitador que haya presentado la mejor oferta estará obligado a constituir, en el plazo establecido en la notificación realizada al efecto, a disposición del órgano de contratación, una garantía, cuya cuantía será igual al 5 por 100 del importe de adjudicación del Contrato, I.V.A. excluido en la Caja de Canal de Isabel II, S.A., M.P., presentando los justificantes de haber constituido esta garantía antes de proceder a la adjudicación del Contrato. En todo caso, la garantía responderá de los conceptos a que se refiere el artículo 110 de la LCSP. El modelo de garantía es el indicado en el **Anexo VI** al presente Pliego. En caso de constitución mediante seguro de caución, el modelo es el indicado en el **Anexo VII** al presente Pliego. El licitador que haya presentado la mejor oferta también podrá constituir la garantía mediante ingreso en el número de cuenta facilitado por Canal de Isabel II, S.A., M.P. en el requerimiento referido en la cláusula 13.

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

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

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

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

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

**Cláusula 16. Perfección y formalización del Contrato.**

El Contrato se perfeccionará con su formalización.

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

En los contratos en que proceda, el adjudicatario deberá acreditar previamente, ante el órgano de contratación, la constitución de la UTE, así como la declaración responsable relativa al cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 57.1 de la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia, indicada en la **cláusula 28**.

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

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

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

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

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

El Contrato podrá formalizarse en escritura pública si así lo solicita el contratista, corriendo a su cargo los gastos derivados de su otorgamiento. En este caso el contratista deberá entregar a Canal de Isabel II, S.A., M.P. 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, junto con el correspondiente contrato, en un plazo no superior a quince días tras el perfeccionamiento del mismo en el perfil de contratante del órgano de contratación. El anuncio de formalización se publicará también en el Diario Oficial de la Unión Europea 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, S.A., M.P. al contratista a través, en su caso, del responsable del Contrato. El contratista será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para Canal de Isabel II, S.A., M.P. 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 designado por Canal de Isabel II, S.A., M.P., siendo sus funciones la dirección, control y coordinación del servicio en los términos referidos en el artículo 62 de la LCSP. Canal de Isabel II, S.A., M.P. tendrá la facultad de inspeccionar y de ser informada de la ejecución de los servicios objeto del Contrato, pudiendo ordenar o realizar por sí misma cuando así proceda análisis de los trabajos, establecer sistemas de control de calidad y dictar cuantas disposiciones estime oportunas para el estricto cumplimiento del Contrato.

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

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

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

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

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

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

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

**Cláusula 21. Penalizaciones por incumplimiento de obligaciones contractuales.**

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

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

Cada vez que las penalizaciones por demora alcancen un múltiplo del 5 por 100 del precio del Contrato, el órgano de contratación estará facultado para proceder a la resolución del mismo o acordar la continuidad de su ejecución con imposición de nuevas penalizaciones. En este último supuesto, el órgano de contratación concederá la ampliación del plazo que estime necesaria para la terminación del Contrato.

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

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

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

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

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

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

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

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

**Cláusula 22. Responsabilidad del contratista por daños y perjuicios.**

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

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

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

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

**Cláusula 23. Suspensión del Contrato.**

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

## **Cláusula 24. Modificación y cesión del Contrato.**

### **24.1 Modificación del Contrato.**

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

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

Las modificaciones del contrato que se produzcan durante la ejecución se publicarán en el perfil de contratante del órgano de contratación en el Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid, en el sitio web institucional de la Comunidad de Madrid: <https://contratos-publicos.comunidad.madrid/> en los términos indicados en el artículo 112 del RD-LCSE. Asimismo, en caso de que el contrato se haya modificado en los casos previstos en las letras a) y b) del apartado 2 del artículo 111 del RD-LCSE, se publicará un anuncio al respecto en el Diario Oficial de la Unión Europea. Este anuncio deberá contener la información establecida en la sección correspondiente del Anexo X del RD-LCSE.

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

### **24.2 Cesión del Contrato.**

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

## **Cláusula 25. Subcontratación.**

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

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

Los licitadores deberán indicar en el Sobre nº 2 relativo a la proposición relativa a los criterios sujetos a un juicio de valor (o en las especificaciones técnicas del Sobre nº3 si no existe Sobre nº2) la parte del Contrato

que tengan previsto subcontratar, señalando a qué tarea del contrato afecta, su importe, y el nombre o el perfil empresarial del subcontratista, definido éste por referencia a las condiciones de solvencia correspondientes a la tarea objeto de subcontratación de entre las indicadas en el apartado 5 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. Asimismo, en caso de que se indique en el **apartado 6 del Anexo I**, y sin perjuicio de lo establecido en el **apartado 11 del Anexo I**, si el licitador tiene previsto subcontratar los servidores o los servicios asociados a los mismos deberá indicar en el Sobre nº 2 relativo a la proposición relativa a los criterios sujetos a un juicio de valor (o en las especificaciones técnicas del Sobre nº3 si no existe Sobre nº2) los mismos aspectos referidos anteriormente respecto a los subcontratistas a los que pretende encomendar dicha subcontratación. En cualquiera de los casos mencionados anteriormente, el licitador deberá acreditar que el subcontratista no se encuentra inhabilitado para contratar de acuerdo con el ordenamiento jurídico o comprendido en alguno de los supuestos del artículo 71 de la LCSP, que conoce las condiciones de los pliegos, y que cumplirá su prestación de modo que el contratista pueda cumplir el Contrato de conformidad con los Pliegos y su oferta. En caso de que el subcontratista haya sido identificado mediante su nombre, y el licitador integre su solvencia con dicha subcontratación, deberá acompañar el DEUC del subcontratista en los términos indicados en la cláusula 11 del presente pliego con la información correspondiente a los requisitos de solvencia indicados en el apartado 5 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que se vayan a integrar con el subcontratista. Al licitador que vaya a aportar su clasificación no le aplicarán las disposiciones referidas a la integración de solvencia. A tal efecto, el **licitador** deberá cumplimentar el modelo del **Anexo VIII**. En el caso de que la subcontratación que tenga prevista el licitador sea una obra, deberá cumplimentar el modelo del **Anexo VIII**, atendiendo a la Nota 3 del mismo y adjuntando al mismo la certificación del licitador de estar inscrito en el Registro de Entidades Acreditadas correspondiente, así como la del subcontratista si se le hubiera identificado mediante su nombre. En caso de que el **licitador** no aporte dichas certificaciones, Canal de Isabel II, S.A., M.P. comprobará de oficio el Registro de Entidades Acreditadas correspondiente.

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

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

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

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

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

## CAPÍTULO V

### DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

#### **Cláusula 26.** *Pago del precio del Contrato.*

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

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

#### **Cláusula 27.** *Revisión de precios.*

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

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

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

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

En los contratos que impliquen contacto habitual con menores, el adjudicatario deberá aportar, antes de la formalización del contrato, una declaración responsable de que todo el personal al que corresponde la realización de estas actividades (incluido el voluntario, en su caso) cumple el requisito previsto en el artículo 57.1 de la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia, relativo a no haber sido condenado por sentencia firme por algún delito contra la libertad e indemnidad sexuales, tipificados en el título VIII de la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, así como por cualquier delito de trata de seres humanos, tipificado en el título VII bis del Código Penal. A tal efecto, el citado personal deberá acreditar esta circunstancia mediante la aportación de una certificación negativa del Registro Central de Delincentes Sexuales, regulado por el Real Decreto 1110/2015, de 11 de

diciembre. Asimismo, el contratista queda obligado a la inmediata sustitución de aquellos empleados que puedan quedar afectados de manera sobrevenida por el incumplimiento de esta obligación.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Los licitadores podrán obtener información sobre las obligaciones relativas a las condiciones sobre protección del empleo, protección del medioambiente, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales vigentes en los órganos competentes de la Comunidad de Madrid y en el sitio web institucional de la Comunidad de Madrid: <https://contratos-publicos.comunidad.madrid/>.

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

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

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

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

**Cláusula 31. Política del sistema de gestión de calidad, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo**

**1. Objetivo de esta política**

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

Para cumplir con la misión se establece la Política del Sistema de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo de Canal de Isabel II, S.A., M.P. (en adelante, Política) que apoya la estrategia de la empresa y proporciona un marco de referencia para el establecimiento y seguimiento de los objetivos de los diferentes sistemas de gestión que lo integran

**2. Alcance y ámbito de aplicación**

La Política del Sistema de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo engloba a toda la organización e incluye dentro de su alcance los sistemas de gestión de calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo, prevención de accidentes graves en los que intervengan sustancias peligrosas, seguridad vial, calidad de la actividad de inspección técnica del conjunto de medida y calidad de la actividad de control analítico y metrológico (en adelante, Sistema de Gestión).

La presente Política es aplicable a Canal de Isabel II, S.A., M.P., así como a todos sus empleados, incluido el personal directivo, cualquiera que sea su cargo, responsabilidad o ubicación geográfica, al Consejo de Administración y a los terceros proveedores que integran su cadena de suministros.

La presente Política constituirá una referencia para todas las entidades que integran el Grupo Canal de Isabel II, sin perjuicio de las especialidades de cada una de ellas, con objeto de garantizar la uniformidad en esta materia dentro del Grupo.

**3. Estrategia y principios del Sistema de Gestión**

La Política del Sistema de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo se establece teniendo como referencia el propósito y el contexto de Canal de Isabel II, S.A., M.P., en cumplimiento de las disposiciones legales aplicables, y sirviendo como apoyo para alcanzar los objetivos definidos en sus planes. Esta Política refleja el compromiso de la dirección con la correcta gestión y el interés de la Sociedad.

Canal de Isabel II, S.A., M.P. se compromete a la mejora continua del Sistema de Gestión, al cumplimiento de sus objetivos, a la realización de auditorías, revisiones y, de conformidad con los principios contenidos en la Política de Sostenibilidad, a impulsar la aplicación sistemática y transparente de los siguientes principios

- **Empresa pública de referencia:** Ser empresa pública de referencia de la Comunidad de Madrid.
- **Ciclo integral del agua:** Trabajar para gestionar eficientemente la totalidad del ciclo integral del agua en toda la Comunidad de Madrid, desarrollando una estrategia para la innovación que permita liderar los retos del sector.

- **Satisfacción de clientes, usuarios y entidades locales:** Incrementar la satisfacción de nuestros clientes, usuarios y entidades locales, asegurando un nivel de excelencia en la cantidad, calidad, continuidad del servicio y atención. Impulsar la transformación digital para una gestión más cercana y eficaz.

- **Gestión Sostenible:** Realizar una gestión rigurosa y transparente durante todo el ciclo de vida de las actividades, considerando sus riesgos y asegurando unas tarifas suficientes, progresivas, asequibles y solidarias, que fomenten el ahorro en el consumo y garanticen el acceso de todos a un bien esencial. Mantener, innovar y planificar nuestras dotaciones, infraestructuras y servicios, renovándolas y adaptándolas a los cambios necesarios y a las futuras necesidades de la sociedad.

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

- **Nuestros profesionales:** Dotar a la plantilla de la formación y capacitación necesarias y apoyar a nuestros profesionales, atrayendo, reteniendo y fomentando el talento.

- **Buen gobierno:** Gestionar todas las actividades con el compromiso de cumplir los requisitos legales y normativos, así como cualquier sistema de buenas prácticas que Canal de Isabel II, S.A., M.P. suscriba o se comprometa a cumplir, incluidos los establecidos por los organismos que otorgan reconocimiento. Fomentar una cultura de ética e integridad actuando conforme a los principios incluidos en el Código Ético y de Conducta de Canal de Isabel II y asegurar que las actividades se llevan a cabo de manera imparcial y competente.

- **Seguridad y salud en el trabajo:** Integrar la prevención de riesgos laborales en el conjunto de todas las actividades, fomentando la cultura preventiva, la seguridad vial, eliminando los peligros, reduciendo los riesgos y proporcionando condiciones de trabajo seguras y saludables para prevenir lesiones y el deterioro de la salud. Informar, consultar, formar y hacer partícipes a los trabajadores y sus representantes en la gestión de la seguridad y salud.

- **Emergencias y autoprotección:** Planificar la respuesta ante situaciones de emergencia, adoptando los procedimientos necesarios destinados a identificar las emergencias previsibles en las instalaciones según un análisis sistemático. Elaborar, comprobar y revisar los planes de emergencia, contemplando los procedimientos de coordinación externos que puedan resultar necesarios. Identificar y evaluar los riesgos de accidente grave en el que intervengan sustancias peligrosas, mejorando de forma permanente su control, y garantizando un elevado nivel de protección de la salud humana, el medio ambiente y los bienes

#### 4. Ejecución y seguimiento de la Política.

Corresponde al Consejo de Administración de Canal de Isabel II, S.A., M.P. la determinación de la Política, previo informe de la Comisión de Sostenibilidad y de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones.

Para el desarrollo de esta Política se podrá elaborar un Manual del Sistema de Gestión que será aprobado por el consejero delegado, así como el correspondiente procedimiento, que se aprobará según lo establecido en la normativa estatutaria e interna de la Sociedad.

## 5. Aprobación y publicidad.

La Política del Sistema de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo ha sido aprobada por el Consejo de Administración de Canal de Isabel II, S.A., M.P., previo informe de la Comisión de Sostenibilidad y de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, en su reunión de 28 de noviembre de 2024.

Esta Política deja sin efecto la anterior Política del Sistema de Gestión de Canal de Isabel II, S.A., M.P. aprobada el 23 de junio de 2021 y la anterior Política de la Calidad del Área de Inspección aprobada el 13 de diciembre de 2021.

La Política se publicará dentro de la organización a través de la intranet corporativa y estará disponible para las partes interesadas en la página web corporativa de Canal de Isabel II, S.A., M.P.

El Consejo de Administración de la Sociedad, a propuesta de la Comisión de Sostenibilidad, o de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, o por propia iniciativa, previo informe de las dos Comisiones, tiene el compromiso de actualizar esta Política con la frecuencia necesaria para asegurar que sus contenidos se ajusten a las cuestiones más relevantes para la Sociedad en cada momento y para asegurar su efectividad, así como para lograr su adaptación a las modificaciones normativas que se produzcan.

La revisión, en todo caso, se producirá cada dos años desde la fecha de su aprobación.

El Consejo de Administración, a través de la Comisión de Sostenibilidad y la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, será informado del funcionamiento del Sistema de Gestión, a cuyos efectos la Dirección de Recursos deberá reportar a las mencionadas comisiones de forma periódica, al menos, anualmente.

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

#### 1.- Requisitos generales

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

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

En consecuencia, será obligación del contratista:

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

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

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

- a) Relación nominal e identificación de los trabajadores que ejecutarán los trabajos objeto del Contrato.
- b) Sistema de gestión de prevención.
- c) Certificados de formación en materia de prevención de riesgos laborales de los trabajadores que realicen los trabajos objeto del presente Contrato.
- d) Identificación y nombramiento del trabajador o trabajadores designados como recurso preventivo.
- e) Evaluación de los riesgos generales y específicos de los puestos de trabajo, incluyendo la planificación de la actividad preventiva.
- f) Plan de formación en materia de prevención de riesgos laborales, que incluirá tanto la relativa a la actividad objeto del Contrato como la relacionada con el plan de emergencia y contra incendios.

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

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

Cuando Canal de Isabel II, S.A., M.P. lo considere oportuno, podrá solicitar información adicional o realizar comprobaciones y auditorías para verificar la validez de la información entregada, asumiendo el contratista la

obligación de tener a disposición de Canal de Isabel II, S.A., M.P. la documentación requerida para su exhibición cuando fuera requerida con tal fin.

### 3.- Coordinación de Actividades empresariales en materia preventiva

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Cláusula 32. Confidencialidad e información no publicable.**

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

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

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

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

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

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

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

cumplimiento defectuoso por parte del contratista de lo dispuesto tanto en los Pliegos, como en el Contrato y como en lo dispuesto en la normativa reguladora de la protección de datos de carácter personal.

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

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

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

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

### **Cláusula 33. Propiedad Industrial e Intelectual**

#### **33.1 Propiedad Industrial**

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

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

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

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

A los efectos previstos en los párrafos anteriores, el adjudicatario se compromete a la entrega de toda la documentación técnica y de cualquier otro tipo y/o entregables generados en el proceso de análisis, diseño,

desarrollo, implantación y realización de las pruebas de las mismas. Toda la documentación elaborada y los resultados obtenidos por el adjudicatario en ejecución del Contrato serán propiedad de Canal de Isabel II, S.A., M.P., en cuyo poder quedarán a la finalización del Contrato, no pudiendo el adjudicatario utilizarla para otras personas o entidades.

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

### 33.2 Propiedad Intelectual

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

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

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

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

Todos los soportes físicos y demás material utilizado en la elaboración de las obras serán propiedad de Canal de Isabel II, S.A., M.P. Asimismo, el adjudicatario transmitirá a Canal de Isabel II, S.A., M.P. la totalidad de los

derechos de propiedad intelectual que puedan corresponderle sobre las obras. En ningún caso, la utilización que el adjudicatario pueda llevar a cabo de material propio de Canal de Isabel II, S.A., M.P. en virtud de lo previsto en el Contrato supondrá la concesión de derecho alguno a favor del adjudicatario, sobre el material.

## CAPÍTULO VI

### EXTINCIÓN DEL CONTRATO

#### **Cláusula 34.** *Cumplimiento del Contrato y ejecución de los Servicios*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

A la extinción del Contrato, no podrá producirse en ningún caso la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del Contrato como personal del organismo contratante, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 308.2 de la LCSP.

#### **Cláusula 35. Liquidación del Contrato.**

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

#### **Cláusula 36. Plazo de garantía.**

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

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

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

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

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

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

**Cláusula 38.** *Devolución y cancelación de la garantía.*

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

Transcurrido un año desde la fecha de terminación del Contrato sin que la recepción formal y la liquidación hubiesen tenido lugar por causas no imputables al contratista, se procederá a la devolución o cancelación de la garantía, siempre que no se hayan producido las responsabilidades a que se refiere el artículo 110 de la LCSP y sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 65.3 del RGLCAP.

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

**Cláusula 39.** *Resolución del Contrato.*

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

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

- El incumplimiento de la obligación del contratista de respetar el carácter confidencial respecto de los datos o antecedentes que, no siendo públicos o notorios, estén relacionados con el objeto del Contrato y de los que tenga conocimiento con ocasión del mismo.
- El incumplimiento culpable por parte del contratista de lo establecido en la Ley 8/2005, de 26 de diciembre, de Protección y Fomento del Arbolado Urbano de la Comunidad de Madrid, siempre y cuando su conducta haya sido objeto de sanción muy grave, conforme a lo dispuesto en el artículo 11.2.1 de dicha Ley, y su legislación complementaria y de desarrollo.
- La falta de pago de los salarios a los trabajadores y de las cuotas de la Seguridad Social.
- El incumplimiento reiterado del contratista del deber de diligencia exigible o de la calidad de las prestaciones objeto del contrato de conformidad con los pliegos del presente procedimiento y la oferta del contratista.
- El incumplimiento por el adjudicatario de los principios y valores de ética e integridad fijados en el Código Ético y de Conducta y la Política de Cumplimiento de Canal de Isabel II, S.A., M.P. Se entenderán a todos los efectos incumplimientos de los valores de ética e integridad, cuando las conductas de las personas destinadas a la ejecución del contrato puedan causar un daño reputacional a la imagen de Canal de Isabel II, S.A., M.P. incluidas las que puedan dar lugar a la comisión de delitos que imputen responsabilidad penal a la persona jurídica.

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

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

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

Firmado electrónicamente por: Mariano  
González Sáez  
En la fecha y hora 24.07.2025 15:34:33 CEST

**Mariano González Sáez**  
**CONSEJERO DELEGADO**

## ANEXO I CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO

### 1.- Definición del objeto del Contrato.

El objeto del Contrato es la prestación de los servicios de gestión y atención al cliente de Canal de Isabel II, S.A., M.P. (en adelante "los Servicios"). En la ejecución de las prestaciones objeto del contrato se tienen en cuenta las consideraciones sociales, ambientales y de innovación que se indican en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

Las prestaciones objeto del contrato sirven al desempeño por parte de Canal de Isabel II, S.A., M.P. de la actividad relacionada con el agua referida en el artículo 8 del RD-LCSE toda vez que las prestaciones objeto del contrato consisten en prestar la atención comercial que Canal de Isabel II, S.A., M.P. ofrece a los clientes y usuarios, comprendiendo los servicios de atención telefónica (tanto recepción como emisión), la atención escrita por los diferentes canales puestos a disposición de los clientes y usuarios (Oficina Virtual, correo electrónico, correo postal, mensajería instantánea a través de aplicaciones como WhatsApp o Telegram), así como otras gestiones de *back office*, y otras que por necesidades del servicio pudieran encomendarse a los gestores externos a criterio de Canal de Isabel II, S.A. M.P. para atender las peticiones de clientes y usuarios relacionadas con el ciclo integral del agua, contratación del suministro de agua potable y alcantarillado, facturación, gestión de cobro, modificaciones, etc. Asimismo, el contrato también comprende toda la tecnología necesaria para poder cumplir con el objeto del mismo. En consecuencia, las prestaciones del presente contrato sirven al desempeño de las actividades referidas en dicho artículo.

La descripción y características de los servicios y la forma de llevar a cabo la prestación por el adjudicatario son las estipuladas en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

División en lotes: Sí

El presente procedimiento de licitación se divide en dos lotes, dividiéndose las gestiones en cada uno de ellos el 50% de la actividad total del servicio:

Lote número	Denominación
1	Servicios de atención al cliente y usuarios de Canal de Isabel II, S.A., M.P. Lote 1
2	Servicios de atención al cliente y usuarios de Canal de Isabel II, S.A., M.P. Lote 2

#### **A.- Número máximo de lotes a que los empresarios podrán licitar:**

Los licitadores deberán presentar oferta obligatoriamente a todos los lotes. Los licitadores deben tener en cuenta que si concurren en UTE a un lote, deberán concurrir con la misma UTE (**misimos miembros**) a los demás lotes para poder cumplir esta regla. De igual modo, si un licitador se presenta individualmente a un lote deberá presentar oferta también individualmente (**no en UTE con otro licitador**) al otro lote. **No se tendrá en cuenta ninguna de las ofertas que incumplan cualquiera de las reglas anteriores.**

El **sobre número 1** será **IGUAL** para los dos lotes.

En cuanto al **sobre número 3 (no hay sobre número 2)** se procederá de la siguiente manera:

- Las **especificaciones técnicas/subcontratación** serán **IGUALES** para los **dos lotes**. En este sentido se presentará una única proposición de **especificaciones técnicas / subcontratación** de conformidad con el formato del apartado 6 del Anexo I válida para los dos lotes.
- La proposición relativa a los **criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas** será **IGUAL** para los **dos lotes**. En este sentido se presentará una **única proposición relativa a los criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas** de conformidad con el Anexo II bis y la documentación acreditativa solicitada en el apartado 8 A) 2 del Anexo I válida para los dos lotes.
- Se presentará una **proposición económica por cada lote**, de conformidad con el Anexo II. El importe de la **proposición económica PODRÁ SER DISTINTO para cada lote**.

**No se tendrán en cuenta las ofertas que incumplan las reglas indicadas con anterioridad.**

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

Los licitadores, individualmente o en UTE, podrán ser adjudicatarios **como máximo de UN lote**. En este sentido **se adjudicará en primer lugar el lote 1 y se continuará con la adjudicación del lote 2**.

No obstante lo anterior, el mismo licitador podrá ser adjudicatario de los dos (2) lotes del procedimiento si su oferta es la **única oferta admitida** en el procedimiento de licitación.

**C.- Justificación de la configuración de los lotes y de las limitaciones referidas a los mismos**

La división en lotes, así como la limitación del número de lotes a adjudicar al mismo licitador, tiene por finalidad diversificar el riesgo en la ejecución del contrato ante el posible incumplimiento del contratista, ya que en caso de indisponibilidad del servicio no podrían atenderse las llamadas recibidas por el servicio de atención al cliente y peticiones de clientes y usuarios presentadas a través de otros canales de atención.

La obligación de presentación de oferta a los dos lotes tiene por finalidad que haya concurrencia en ambos lotes.

El motivo para establecer la cláusula que permite adjudicar al mismo licitador los dos lotes en caso de que se trate de la única oferta admitida en el procedimiento de licitación es evitar el riesgo de que un lote quede desierto. En este contexto, en el que sólo se habría obtenido una oferta admisible, se considera que debe primar la cobertura de la totalidad del servicio sobre el posible riesgo de la indisponibilidad del servicio. Dada la criticidad del servicio objeto del contrato, con esta medida de economía procedimental se dispone de manera inmediata de un adjudicatario para ambos lotes, y permite prestar el servicio de atención al cliente y usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P. sin interrupciones. A este respecto debe tenerse en cuenta que hasta la prestación efectiva de los servicios hay una fase de transición de 5 meses

durante la cual el nuevo contratista debe adaptarse a los requerimientos y obligaciones establecidas en los Pliegos. Finalmente, también debe considerarse que el Convenio Colectivo de aplicación al objeto del contrato establece la obligación de subrogación del personal que viene prestando los servicios (en los términos indicados en el propio Convenio), con los trámites administrativos que ello conlleva.

Código CPV: 79342320-2 Servicio de Atención al Cliente

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

## 2.- Plazos.

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

- a) **Fase de Transición de los Servicios.** Esta Fase comienza a partir del día siguiente a la formalización del Contrato y tendrá la **duración mínima necesaria para iniciar la prestación del servicio**, siendo la posible duración **máxima** de esta Fase de CINCO (5) MESES. Durante esta Fase el contratista realizará las tareas necesarias para adaptarse a los requerimientos y obligaciones establecidas en los Pliegos de conformidad con lo indicado en el apartado 13.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

**Durante esta Fase el contratista no prestará los Servicios, sin perjuicio de las obligaciones que le correspondan de conformidad con el Pliego de Prescripciones Técnicas. El Servicio continuará ejecutándose por el contratista del Contrato del lote correspondiente del procedimiento 154/2020.**

- b) **Fase de Pleno Servicio:** Finalizada la Fase de Transición, se firmará el Acta de Inicio de los trabajos, comenzando a partir de dicha fecha a prestar el contratista todos los Servicios objeto del Contrato. Esta Fase tendrá una duración de VEINTICUATRO (24) MESES divididos dos periodos. El detalle, las características y los trabajos que deberán realizarse durante esta Fase se recogen en el Pliego de Prescripciones Técnicas. Los periodos son:

- **Periodo de Estabilización.** Tiene una duración máxima de CINCO (5) MESES desde el día de la fecha de firma del Acta de Inicio de los trabajos. El detalle, las características y los trabajos que deberán realizarse durante esta Fase se recogen en el Pliego de Prescripciones Técnicas.
- **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 esta Fase se recogen en el Pliego de Prescripciones Técnicas. El adjudicatario deberá dar cumplimiento al Plan de Devolución dentro de este periodo, salvo que se haya producido la prórroga del contrato en los términos indicados en el presente apartado.

No obstante lo anterior, Canal de Isabel II, S.A., M.P. se reserva el derecho a prorrogar el contrato hasta un máximo de DOS (2) veces mediante dos prórrogas de UN (1) AÑO como máximo cada una, siendo el

plazo de duración total del contrato, fase de transición de los servicios y eventuales prórrogas incluidas, de CINCUENTA Y TRES (53) MESES. Canal de Isabel II, S.A. M.P. preavisará de la primera prórroga al adjudicatario al menos con DOS (2) MESES de antelación a la finalización del plazo de duración inicial del contrato. En caso de producirse la segunda prórroga, Canal de Isabel II, S.A. M.P. preavisará de la misma con DOS (2) MESES de antelación a la finalización del plazo de duración de la primera prórroga.

Procede la prórroga del Contrato: SI

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

Duración máxima del Contrato incluidas las prórrogas: 53 MESES (5 MESES DE PLAZO DE TRANSICIÓN + 24 MESES DE DURACIÓN INICIAL + 12 MESES DE PRIMERA PRÓRROGA +12 MESES DE SEGUNDA PRÓRROGA)

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

#### 3.1 Presupuesto base de licitación

El presupuesto base de licitación asciende a **DIECISÉIS MILLONES TRESCIENTOS TREINTA Y TRES MIL QUINIENTOS SETENTA EUROS CON SESENTA CÉNTIMOS (16.333.570,60 €)**, IVA incluido y se divide en los siguientes lotes:

Lote número	Base imponible	IVA	Importe total
1	6.749.409,34 €	1.417.375,96 €	8.166.785,30 €
2	6.749.409,34 €	1.417.375,96 €	8.166.785,30 €

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

- El adjudicatario estará sujeto a lo establecido en el Convenio Colectivo de ámbito superior a la empresa efectivamente aplicado a los trabajadores del actual contratista de Canal de Isabel II, S.A., M.P. y en particular en materia de subrogación. A estos efectos se informa a los licitadores que para el cálculo del presupuesto base de licitación se ha tenido en cuenta el coste del personal actualmente destinado al servicio que se detalla en el **Anexo X** y que es susceptible de subrogación de acuerdo con el Convenio Colectivo de ámbito superior a la empresa efectivamente aplicado a los trabajadores del actual contratista de Canal de Isabel II, S.A., M.P. Se ha tenido en cuenta un aumento del IPC a razón de un 2,5% anual. Asimismo, se han tenido en cuenta los gastos de Seguridad Social a cargo de la empresa, así como la estimación del pasivo corriente de los Recursos Humanos (5% respecto del total de los costes de personal).
- Respecto de la tecnología de Contact Center necesaria para la prestación del servicio (licencias por disponibilidad de plataforma multicanalidad, incluyendo la disponibilidad

de equipos de comunicación, marcación, grabación y supervisión, licencias de Microsoft Office, y licencias de herramientas mensajería instantánea (como, por ejemplo, WhatsApp)), tras un análisis de mercado sobre tres proveedores de referencia, se ha determinado un coste de 154,15 euros mensuales por licencia concurrente, siendo necesarias 120 licencias concurrentes (60 por lote).

- Se ha incluido una partida que responde al coste de transcripción de las grabaciones de llamadas. Como precio unitario de transcripción, se ha considerado 2,30 €/hora de grabación, precio alineado con las condiciones de mercado y avances en la aplicación de la inteligencia artificial a las herramientas de transcripción de llamadas.
- Se ha incluido una partida para desarrollos informáticos, que haga posible la continua adaptación del servicio a la evolución tecnológica y a la irrupción de la inteligencia artificial. Por ello, se han considerado los costes que pudieran suponer la aplicación de estos avances al servicio, determinándose como una referencia razonable, en base al tiempo dedicado a desarrollos informáticos en otros proyectos anteriores, la de 1.100 horas anuales, que incluirían los trabajos de desarrollo de aplicativos, implantación y mantenimiento. Dada la variabilidad de precios del coste de hora de consultor/desarrollador, se ha considerado el coste de 125 euros/hora.
- Al total de costes anteriores, se les ha aplicado el 13% de Costes generales, y el 6% de Beneficio Industrial, de conformidad con el Informe 40/2019 de la Junta Consultiva de Contratación Pública del Estado.
- Y finalmente, como retribución de los cinco meses imputables al período de transición del servicio se ha considerado un 2,5% del Presupuesto Base de Licitación.

Base imponible (sin I.V.A.):	13.498.818,68 euros
Importe del I.V.A. (21%):	2.834.751,92 euros
Importe total del presupuesto base de licitación:	16.333.570,60 euros

Sistema de determinación del presupuesto:

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

### 3.2 Valor estimado del contrato

El valor estimado del contrato asciende a **VEINTISÉIS MILLONES SEISCIENTOS SESENTA MIL CIENTO SESENTA Y SEIS EUROS CON OCHENTA Y OCHO CÉNTIMOS (26.660.166,88 €)**, IVA excluido y se divide en los siguientes lotes:

Lote número	Valor estimado
1	13.330.083,44 €
2	13.330.083,44 €

**Método de cálculo aplicado para calcular el valor estimado:** se ha tenido en cuenta el coste del personal actualmente destinado al servicio que es susceptible de subrogación. Se ha tenido en cuenta un aumento del IPC a razón de un 2,5% anual. Asimismo, se han tenido en cuenta los gastos de Seguridad Social a cargo de la empresa, así como la estimación del pasivo corriente de los Recursos Humanos (5% respecto del total de los costes de personal). Se han tenido en cuenta precios de mercado para la tecnología de Contact Center necesaria para la prestación del servicio, el coste de transcripción de las grabaciones de llamadas y coste de hora de consultor/desarrollador. También se ha considerado el 13% de Costes generales, y el 6% de Beneficio Industrial y un 2,5% del Presupuesto Base de Licitación como retribución de los cinco meses imputables al período de transición del servicio.

### 3.3 Importe máximo de licitación

El importe máximo de licitación para la duración inicial del contrato de 29 meses asciende a **TRECE MILLONES CUATROCIENTOS NOVENTA Y OCHO MIL OCHOCIENTOS DIECIOCHO EUROS CON SESENTA Y OCHO CÉNTIMOS (13.498.818,68 €), IVA excluido** y se divide en los siguientes lotes:

Lote número	Importe máximo de licitación
1	6.749.409,34 €
2	6.749.409,34 €

**Las ofertas económicas que superen el importe máximo de licitación mencionado anteriormente, para el lote correspondiente, no se tendrán en cuenta en el presente procedimiento de licitación. Asimismo, tampoco se tendrán en cuenta las ofertas en las que el importe para la Fase de Transición exceda el 2,5% del importe máximo de licitación para el lote correspondiente.**

Las ofertas económicas deberán presentarse conforme al modelo del **Anexo II** al presente pliego, que establece un escenario hipotético de valoración (en cuanto a las actuaciones concretas objeto de contratación) del lote correspondiente para el periodo de duración inicial del contrato de 29 meses. El precio total de la oferta se calculará de conformidad con las reglas referidas en este apartado.

**Los licitadores se limitarán a ofertar los precios unitarios IVA excluido de los conceptos indicados en dicho escenario hipotético de valoración para el lote correspondiente.** Dichos precios unitarios deberán tener como máximo dos (2) decimales. En caso de que los licitadores oferten precios unitarios con más de dos (2) decimales se truncarán al segundo decimal, es decir sin redondeos en base al tercer decimal.

**Los licitadores no realizarán cálculo alguno en base a los precios unitarios IVA excluido que hayan ofertado.** En este sentido, Canal de Isabel II, S.A., M.P. procederá al cálculo de los siguientes importes teniendo en cuenta los precios unitarios IVA excluido que hayan sido ofertados por los licitadores:

- El importe total IVA excluido de cada uno de los conceptos para las unidades previstas en dicho escenario hipotético de valoración para el lote correspondiente. Esta cantidad será igual a la multiplicación del precio unitario IVA excluido ofertado por el licitador por el número de unidades previstas en dicho escenario para el concepto correspondiente.

- El importe total IVA excluido de la oferta del licitador, que será el sumatorio de los importes totales IVA excluido correspondiente a todas las unidades referidas con anterioridad.
- El importe del IVA correspondiente a la oferta del licitador teniendo en cuenta el tipo impositivo del IVA aplicable al contrato.
- El importe total IVA incluido de la oferta del licitador.

Los resultados de operaciones de precios unitarios por número de unidades, así como operaciones de suma de partidas/capítulos parciales mencionadas con anterioridad siempre se realizarán truncando al segundo decimal, es decir sin redondeos en base al tercer decimal.

Tratándose de un escenario hipotético de valoración, Canal de Isabel II, S.A., M.P. no estará obligada a solicitar al adjudicatario el número de unidades de las prestaciones objeto del contrato del lote correspondiente referidas en dicho escenario, cumpliendo con solicitar el número de ellas que precise en función de sus necesidades hasta alcanzar el importe del Alcance Mínimo del Contrato referido en el apartado 3.4 siguiente para el lote correspondiente.

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

### 3.4 Alcance

Canal de Isabel II, S.A., M.P. no puede determinar con precisión el alcance del objeto del presente contrato, por estar este subordinado a las necesidades de la empresa pública. En particular, dichas necesidades vienen determinadas por el uso que los usuarios y clientes hagan del Servicio de Atención al Cliente de Canal de Isabel II, S.A. M.P., pudiendo producirse por circunstancias excepcionales un incremento en el número de eventos que deberán ser atendidos por los adjudicatarios. Por las razones expresadas anteriormente las necesidades de Canal de Isabel II, S.A., M.P. pueden oscilar hasta un 50%. Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente, se ha fijado el Alcance Mínimo y el Alcance Máximo del contrato referidos a continuación.

**Alcance Mínimo:** Canal de Isabel II, S.A., M.P. se obliga con el adjudicatario a solicitar las prestaciones objeto del Contrato por un importe equivalente al 50% del importe máximo de licitación del lote correspondiente.

**Alcance Máximo:** Canal de Isabel II, S.A., M.P. se reserva el derecho a solicitar al adjudicatario las prestaciones objeto del Contrato hasta el importe máximo de licitación del lote correspondiente.

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

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

### 3.5 Facturación

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

- Servicio de Plataforma de Contact Center
  - o Atención Telefónica Recepción
  - o Atención Telefónica Emisión
  - o Atención Escrita
  - o Atención al Back Office
- Servicio de Tecnología Contact Center:
  - o Desarrollos informáticos solicitados

Durante la **Fase de Transición de los Servicios**, mensualmente, verificado el avance en la ejecución de los trabajos correspondientes a dicha Fase, se abonará el importe ofertado de conformidad con el modelo del Anexo II por el licitador para el concepto “Mes de Fase de Transición”.

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

- Para el servicio de Plataforma de Contact Center (Recepción, Atención Escrita, Centralita y Back Office): Número de eventos facturables conforme a lo descrito en el Pliego de Prescripciones Técnicas, por el precio unitario ofertado.
- Para el servicio de WhatsApp/Telegram, será el importe fijo mensual correspondiente a la atención por parte del BSP de WhatsApp/Telegram (Business Solution Partner) más el número de conversaciones facturables por el precio unitario ofertado.
- Nuevos desarrollos solicitados: horas de desarrollo por el precio unitario ofertado.
- Los eventos de **otras campañas de emisión de llamadas, Bolsa de horas Gestores-Teleoperadores, nuevos desarrollos informáticos** sólo se incluirán en la factura una vez gestionados por el adjudicatario, previa solicitud y aceptación de Canal de Isabel II, S.A. M.P.

En ningún caso el contratista podrá reclamar a Canal de Isabel II, S.A. M.P. 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 ofertados, sin posibilidad de poder facturar por cualquier otro concepto no incluido o de modificar dichos precios unitarios.

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

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 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

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

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

#### 5.- Requisitos de los licitadores (igual para ambos lotes).

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

- **5.1 Requisitos y criterios de solvencia económica y financiera, y técnica o profesional y documentación acreditativa de los mismos.**

Los licitadores podrán integrar en la forma prevista en el artículo 56.3 del RD-LCSE los requisitos y criterios de solvencia económica y financiera, y técnica o profesional. Cuando un licitador desee recurrir a las capacidades de otras entidades demostrará que va a disponer durante toda la duración de la ejecución del contrato de los recursos necesarios mediante la presentación a tal efecto del compromiso por escrito de dichas entidades. La entidad a la que recurra el licitador no podrá estar incurso en una prohibición de contratar. En el contrato que se formalice con Canal de Isabel II, S.A., M.P. se recogerá el compromiso anteriormente referido. Esta obligación tendrá carácter esencial de conformidad con lo previsto en el artículo 211.1 f) de la LCSP y cláusula 39 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

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

1. Requisitos y criterios de **solvencia económica y financiera** y documentación acreditativa de los mismos:
  - **Volumen anual de negocio en el ámbito del contrato:** los licitadores deberán acreditar en el mejor ejercicio dentro de los tres últimos disponibles en función de las fechas de constitución o de inicio de actividades del empresario y de presentación de las ofertas un volumen anual de negocios **en el ámbito objeto del contrato** ("**Servicios de atención al cliente o usuario**") por importe igual o superior a 5.000.000 €.

**Documentación acreditativa:** declaración relativa al volumen anual de negocios del licitador en cada uno de los tres últimos ejercicios disponibles en función de las fechas de constitución o de inicio de actividades del empresario y de presentación de las ofertas **en el ámbito objeto del contrato** por importe igual o superior al requerido para el lote correspondiente.

2. Requisitos y criterios de **solvencia técnica o profesional** y documentación acreditativa de los mismos:

- **Experiencia en la ejecución de servicios análogos:** los licitadores deberán haber realizado servicios análogos a los del presente Contrato ejecutados en los tres (3) últimos años anteriores a la fecha de publicación del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares en el perfil de contratante de Canal de Isabel II, S.A., M.P., (<https://contratos-publicos.comunidad.madrid/>), con las siguientes unidades mínimas:

- **Atención al cliente o usuario:**

- **Atención Telefónica Recepción:** 1.500.000 llamadas en total.
- **Atención Telefónica Emisión:** 150.000 llamadas en total.
- **Atención Escrita:** 550.000 cartas, correos electrónicos, oficina virtual, chats, mensajería instantánea etc., en total.

- **Tecnología de Contact Center y Customer Analytics:**

- **Atención Telefónica Recepción:** Implantación de la solución ofertada por el licitador en al menos 3 proyectos.
- **Atención Telefónica Emisión:** Implantación de la solución ofertada por el licitador en al menos 3 proyectos.
- **Mensajería instantánea:** Implantación de la solución ofertada por el licitador en al menos 2 proyectos.
- **Grabación de audio y pantallas:** Implantación de la solución ofertada por el licitador en al menos 2 proyectos.
- **Customer Analytics:** Implantación de la solución ofertada por el licitador en al menos 2 proyectos.
- **Cuadro de mandos:** Implantación de la solución ofertada por el licitador en al menos 2 proyectos.

**Documentación acreditativa:** certificados de buena ejecución emitidos por el cliente/destinatario de los Servicios, ya sea persona pública o privada, en los que conste claramente la identidad del firmante y cargo que ostenta, la fecha de realización, el importe y las características del servicio, que acrediten las unidades mínimas requeridas para el lote correspondiente.

### 3. Clasificación empresarial:

Teniendo en cuenta que de conformidad con el Anexo II del RGLCAP, no existe correspondencia entre subgrupos de clasificación y el Código CPV del presente contrato, los licitadores deberán acreditar su solvencia económica, financiera, técnica o profesional mediante la presentación de los documentos requeridos en los puntos 1 y 2 del presente apartado 5.1

- **5.2 Además de acreditar su solvencia o, en su caso, la clasificación, los licitadores se deberán comprometer a dedicar o adscribir a la ejecución del contrato los medios referidos en el presente apartado. En el contrato que se formalice con Canal de Isabel II, S.A., M.P. se recogerá el compromiso anteriormente referido. Esta obligación tendrá carácter esencial de conformidad con lo previsto en el artículo 211.1 f) de la LCSP y cláusula 39 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. Los licitadores deberán aportar una declaración responsable en virtud de la cual se comprometan a dedicar o adscribir los medios referidos en el presente apartado, así como el resto de documentación requerida en el mismo.**

#### 1. Adscripción de medios personales al contrato:

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

#### Atención al cliente o ciudadano:

- **Un Responsable del Servicio con dedicación exclusiva:** Titulación universitaria y experiencia de al menos cinco (5) años en puestos de responsable análogos dentro del sector de telemarketing o Contact Center.
- **Un Formador con dedicación exclusiva:** Experiencia de al menos tres (3) años en puestos análogos dentro del sector de telemarketing o Contact Center.
- **Un Formador sin exclusividad:** Experiencia de al menos tres (3) años en puestos análogos dentro del sector de telemarketing o Contact Center.
- **Dos Supervisores del Servicio con dedicación exclusiva:** Experiencia en puestos análogos dentro del sector de telemarketing o Contact Center de al menos tres (3) años.
- **Cinco Coordinadores del Servicio con dedicación exclusiva:** Experiencia de al menos tres (3) años en puestos análogos dentro del sector de telemarketing o Contact Center.
- **50 Agentes para atención en plataforma con dedicación exclusiva.**

Todos los perfiles anteriores (desde el responsable del servicio hasta los agentes para atención en plataforma) deberán tener experiencia en

procesadores de texto y hojas de cálculo, así como en herramientas propias de Gestión de Contact Center.

**En el caso de que por aplicación de las reglas indicadas en el apartado 1 del Anexo I, el mismo licitador resulte adjudicatario de los dos lotes del procedimiento, deberá adscribir un Responsable de servicio, dos formadores (el formador con exclusividad y el formador sin exclusividad), dos supervisores, cinco coordinadores y 50 agentes indicados con anterioridad DISTINTOS para cada uno de los lotes. El resto de medios personales requeridos podrán ser los mismos para ambos lotes.**

- **Un Delegado de Protección de Datos sin exclusividad:** Titulación universitaria, formación especializada en protección de datos personales y experiencia de al menos tres (3) años en puestos similares y relacionados con servicios análogos dentro del sector de telemarketing o Contact Center.
- **Un Interlocutor en materia de Seguridad sin exclusividad.**

#### **Tecnología de Contact Center:**

- **Un Responsable Técnico del Servicio para la plataforma de tecnología de Contact Center sin exclusividad** que haya participado en al menos 3 proyectos de implantación de Tecnología de Contact Center. Cada uno de dichos proyectos deberá cumplir el siguiente requisito: configuración de servicios con al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador.
- **Un Consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center sin exclusividad** que haya participado en 2 proyectos de implantación de tecnología de Contact Center. Cada uno de dichos proyectos deberá cumplir el siguiente requisito: para al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador.

**Documentación acreditativa:** los licitadores deberán aportar una declaración responsable en virtud de la cual se comprometan a dedicar o adscribir al contrato los medios personales requeridos y que contará con al menos los 50 agentes para atención en plataforma con dedicación exclusiva requeridos en el presente apartado.

Adicionalmente se deberá aportar currícula del resto de personal (todos menos los 50 agentes) con la experiencia requerida, que el licitador dedicará al desarrollo y ejecución de los Servicios objeto del presente Pliego.

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

Finalmente se deberá aportar copia de la titulación requerida para el Responsable del Servicio y el Delegado de Protección de Datos (en relación con este último, debe acreditarse también la formación especializada en formación de datos personales requerida).

Será responsabilidad de los licitadores contar con los consentimientos necesarios y facilitar toda la información que corresponda a las personas físicas en relación con el tratamiento de los datos de carácter personal que vayan a facilitar a Canal de Isabel II, S.A. M.P., para acreditar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el presente apartado. Asimismo, deberán informar expresamente a esas personas físicas de que pueden acceder, rectificar, oponerse o suprimir sus datos y demás derechos reconocidos en la normativa de protección de datos, en la dirección social de Canal de Isabel II, S.A., M.P. con la referencia RGPD o bien por correo electrónico en la dirección [privacidad@canal.madrid](mailto:privacidad@canal.madrid). La omisión de este deber de información por parte de los licitadores respecto a las personas físicas cuyos datos de carácter personal figuren en la documentación aportada no generará responsabilidad alguna para Canal de Isabel II. S.A., M.P.

En los términos referidos en la cláusula 13 del presente pliego, el licitador propuesto como adjudicatario podrá remitirse a la documentación que hubiera presentado en el Sobre número 3 correspondiente a los medios personales adscritos al contrato valorados de conformidad con el apartado 8 A) 2.1.1 y 2.1.2 del presente Anexo. En este sentido, el licitador deberá presentar una declaración responsable firmada por su representante en la que indique i) que dispone efectivamente de los citados medios personales y ii) que la referida documentación sigue plenamente vigente y no ha sufrido modificación alguna.

En caso de que el licitador propuesto como adjudicatario no disponga de los mismos medios personales que hubieran sido valorados de conformidad con el apartado 8 A) 2.1.1 y 2.1.2 del presente Anexo, deberá acreditar la disponibilidad de medios personales que cuenten con iguales o superiores características a las de los medios personales que hubieran sido valorados de conformidad con dichos apartados. En tal caso, el licitador propuesto como adjudicatario deberá presentar la documentación acreditativa indicada en el apartado 8 A) 2.1.1 y 2.1.2 del presente Anexo correspondiente a los nuevos medios personales propuestos.

2. Adscripción de **medios materiales** al contrato:

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

- **Plataforma de Contact Center:** al menos 40 puestos de trabajo equipados para puestos de atención telefónica. Debe ubicarse en espacio exclusivo destinado para la actividad, sin mezclarse con otros servicios o tipos de actividades que pudiera realizar el adjudicatario. Cada uno de los 40 puestos de trabajo de la plataforma de Contact Center dispondrá de, al menos, una superficie de 2,3 m<sup>2</sup>.

La Plataforma de Contact Center deberá estar ubicada en la Unión Europea. Del mismo modo, la ubicación relativa al tratamiento de datos personales, en cuanto al alojamiento de dichos datos, deberá realizarse dentro de la Unión Europea. El cambio de ubicación de la plataforma de Contact Center respecto al lugar indicado en la oferta deberá ser previamente notificado fehacientemente a Canal de Isabel II, S.A. M.P., estando siempre ubicada en la Unión Europea. En este sentido, en caso de que la ubicación final de la Plataforma difiera de la presentada en la oferta, deberá cumplir los mismos requisitos que la Plataforma inicialmente ofertada, estando siempre ubicada en la Unión Europea.

- **Cada uno de los 40 puestos de trabajo de la Plataforma de Contact Center** referida se equipará con mamparas para preservar la protección de las conversaciones entre agente y cliente. Estas mamparas deberán ser fonoabsorbentes, lavables, de material reciclable, y de altura mínima de 130 cm desde el suelo, o bien de 55 cm si está montada sobre la mesa. En este último caso, la altura mínima total (mesa + mampara montada sobre ella) deberá ser de 130 cm.
- **Cada uno de los 40 puestos de trabajo de la Plataforma de Contact Center** estará dotado con dos pantallas anti reflectantes de ordenador de mínimo 15 pulgadas cada una y cascos personales para todo el personal, que deberán cumplir al menos los siguientes requisitos mínimos:
  - Alta conectividad: Conexión por cable USB y jack 3,5mm, VoIP, y posibilidad de conexión a través de Bluetooth u otros.
  - Sonido estéreo alta fidelidad / banda ancha.
  - Cómodos, ligeros y ergonómicos (con diferentes opciones de colocación; oreja, nuca, diadema).
  - Micrófono ajustable y anulación/supresión de ruido, así como controles e indicadores.
  - Biaural (o convertible).

- **Disponibilidad en la Plataforma de espacio habilitado para la formación**, con ordenadores con conexión a Internet y proyector, para, al menos, 10 usuarios.

Deberá tenerse en cuenta que el tratamiento de datos de carácter personal realizado en los medios materiales referidos (Plataforma de Contact Center) deberá cumplir los requisitos establecidos en la cláusula 30 y el apartado 11 del Anexo I.

**Documentación acreditativa:** los licitadores deberán aportar una declaración responsable en virtud de la cual se comprometan a dedicar o adscribir al contrato los medios materiales requeridos. Acompañando a la referida declaración responsable, los licitadores deberán aportar la relación de los medios materiales que se comprometen a adscribir a los servicios objeto del contrato y la siguiente documentación:

Declaración responsable relativa a los medios materiales (Plataforma/s de Contact Center, y equipamiento y dotación de puestos) de los que dispone la empresa licitadora indicando los requisitos establecidos en el presente apartado.

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

Asimismo, deberá aportarse un documento en el que se describa el modo en que se realizará el tratamiento de datos de carácter personal en los medios materiales referidos (Plataforma/s de Contact Center) teniendo en cuenta que deberá cumplirse los requisitos establecidos en la cláusula 30 y el apartado 11 del Anexo I.

- **5.3 Requisitos y criterios de selección cualitativa y documentación acreditativa de los mismos:**

1. **Acreditación de cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad:** los licitadores, o las empresas que les presten el servicio de Contact Center objeto de contratación, deberán acreditar disponer de la certificación de conformidad en categoría MEDIA con el Esquema Nacional de Seguridad (en adelante "ENS"). La certificación debe incluir los sistemas de información que soportan los servicios ofertados por el licitador para prestar los servicios objeto de contratación por parte de Canal de Isabel II, S.A. M.P., independientemente de que se preste en formato *SaaS*, *on premise* o *Cloud*.

**Documentación acreditativa:** Certificación de conformidad con el ENS en categoría MEDIA, válida y vigente, emitida por una Entidad de Certificación que, en el momento de la expedición, esté acreditada

por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) para la certificación de sistemas conforme a UNE-EN ISO/IEC 17065:2012 *“Evaluación de la conformidad. Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios, para la certificación de sistemas de información del ámbito de aplicación del ENS”*.

Se admitirá que en el momento de presentación de ofertas el licitador o las empresas que les presten el servicio de Contact Center objeto de contratación contasen con el Informe de Auditoría con resultado no desfavorable realizado por una Entidad de Certificación con las características referidas con anterioridad o la Aprobación Provisional de Conformidad con el ENS mediante un Distintivo de Aprobación Provisional de Conformidad expedido por el Centro Criptológico Nacional (CCN). No obstante lo anterior, en el momento en que se produzca la propuesta de adjudicación deberá acreditarse la certificación referida en el párrafo anterior.

## 2. Acreditación de cumplimiento de normas:

- **Normas de gestión de la Seguridad de la Información:** los licitadores, o las empresas que les presten el servicio de Contact Center objeto de contratación, deberán acreditar que cumplen con las normas de gestión de la Seguridad de la Información establecidas en la ISO-27001, o equivalente. La certificación debe incluir los sistemas de información que soportan los servicios ofertados por el licitador para prestar los servicios objeto de contratación por parte de Canal de Isabel II, S.A. M.P., independientemente de que se preste en formato *SaaS, on premise* o *Cloud*.

Asimismo, se aceptarán otras pruebas de medidas de gestión de la Seguridad de la Información equivalentes a las establecidas en la ISO-27001 que presenten los licitadores en el ámbito indicado con anterioridad.

**Documentación acreditativa:** Certificación ISO-27001, o equivalente, en el ámbito indicado con anterioridad.

El certificado deberá incluir en su alcance el ámbito indicado con anterioridad. El certificado debe estar emitido por entidad acreditada dentro de European Accreditation (EA) o de la Organización Internacional de Acreditación (IAF).

Asimismo, se aceptarán otras pruebas de medidas de gestión de la Seguridad de la Información equivalentes a las establecidas en la ISO-27001 que presenten los licitadores en el ámbito indicado con anterioridad.

- **Normas de gestión de la Continuidad de Negocio:** los licitadores, o las empresas que les presten el servicio de Contact Center objeto de contratación, deberán acreditar que cumplen con las normas de gestión de la Continuidad de Negocio establecidas en la ISO-22301, o equivalente. El certificado deberá incluir los servicios ofertados por el licitador para prestar los servicios objeto de contratación por parte de Canal de Isabel II, S.A.

M.P., independientemente de que se preste en formato *SaaS, on premise* o *Cloud*.

Asimismo, se aceptarán otras pruebas de medidas de gestión de la de la Continuidad de Negocio equivalentes a las establecidas en la ISO-22301 que presenten los licitadores en el ámbito indicado con anterioridad.

**Documentación acreditativa:** Certificación ISO-22301, o equivalente, en el ámbito indicado con anterioridad.

El certificado deberá incluir en su alcance el ámbito indicado con anterioridad. El certificado debe estar emitido por entidad acreditada dentro de European Accreditation (EA) o de la Organización Internacional de Acreditación (IAF).

Asimismo, se aceptarán otras pruebas de medidas de gestión de la Seguridad de la Información equivalentes a las establecidas en la ISO-22301 que presenten los licitadores en el ámbito indicado con anterioridad.

3. **Acreditación de cumplimiento de estándar de seguridad:** los licitadores, o las empresas que les presten el servicio de Contact Center objeto de contratación, deberán acreditar el cumplimiento con el Estándar de Seguridad de Datos para la Industria de Tarjeta de Pago (*Payment Card Industry Data Security Standard*) o PCI-DSS vigente emitido por un *Qualified Security Assessor (QSA)* autorizado con número de código válido. Tanto el QSA autorizado como la empresa que expide el certificado de cumplimiento (*QSA company (QSAC)*) deben constar en *PCI Security Standard* y deben prestar el servicio de certificación de cumplimiento dentro del ámbito europeo.

**Documentación acreditativa:** certificado de cumplimiento con el Estándar de Seguridad de Datos para la Industria de Tarjeta de Pago (*Payment Card Industry Data Security Standard*) o PCI-DSS vigente emitido por un *Qualified Security Assessor (QSA)* autorizado con número de código válido. Tanto el QSA autorizado como la empresa que expide el certificado de cumplimiento (*QSA company (QSAC)*) deben constar en *PCI Security Standard* y deben prestar el servicio de certificación de cumplimiento dentro del ámbito europeo.

#### 6.- Formato de las especificaciones técnicas/Subcontratación.

Las **especificaciones técnicas/subcontratación** serán **IGUALES** para los **dos lotes**. En este sentido se presentará una **única proposición de especificaciones técnicas / subcontratación** de conformidad con el formato indicado en el presente apartado **válida para los dos lotes**.

Los licitadores deberán incluir en el **sobre nº3** de sus ofertas la documentación referida en los apartados A) y B) siguientes:

A) Especificaciones técnicas

I. Descripción de Medios Tecnológicos e Infraestructura:

- a) Descripción de la Plataforma/s
- b) Ubicación concreta de la Plataforma/s
- c) Equipamiento de puestos
- d) Distribución de puestos
- e) Descripción de Teletrabajo, en caso de plantearse como medida de conciliación o de contingencia

II. Modelo operativo de Recursos Humanos, Organización y Dimensionado.

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

- a) **Descripción de la estructura organizativa**, con descripción de organigrama e interrelaciones entre responsables del contrato y otras áreas de las empresas licitadoras que estarían implicadas en la prestación del servicio.
- b) **Descripción de recursos humanos asociados al contrato**, definiendo los diferentes puestos de trabajo y el número de efectivos de cada perfil exigido.

**En este apartado se deberá indicar el número total de los puestos de trabajo necesarios conforme al Anexo "PLANTILLA RECURSOS HUMANOS ASIGNADOS AL SERVICIO" del Pliego de Prescripciones Técnicas, teniendo en cuenta el volumen de actividad reflejado en los Anexos del Pliego de Prescripciones Técnicas para los años 2023 y 2024.**

Las propuestas de los licitadores deberán presentar el nivel de detalle requerido en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

III. Propuesta de la solución de Tecnología de Contact Center:

- a) **Descripción de herramienta Multicanalidad:** se deberá describir con detalle la solución propuesta, que deberá tener capacidad de dar respuesta a todas las exigencias y requisitos que se definen en el apartado 6.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas y las demás exigencias del mismo, y los módulos y funcionalidades que el licitador oferta, **detallando el perfil de usuario, supervisor y administrador**. La propuesta presentada deberá ajustarse a los siguientes apartados:
  - 1. **Modelo de prestación de los servicios y modelo comercial de la tecnología.**
  - 2. **Características técnicas y funcionales de la centralita.**
  - 3. **Características de la herramienta multicanalidad.**
  - 4. **Características técnicas de grabación y monitorización de los servicios.**

5. Características técnicas de emisión de llamadas.
6. Características técnicas de integración CTI.
7. Características técnicas de los circuitos.

- b) **Descripción de herramienta de Customer Analytics:** se deberá describir con detalle la solución propuesta, que deberá tener capacidad de dar respuesta a todas las exigencias y requisitos que se definen en el apartado 6.2 del Pliego de Prescripciones Técnicas y demás exigencias del mismo. La propuesta presentada deberá ajustarse a los siguientes apartados:

1. Características técnicas y funcionales.
2. Características de la herramienta.

**IV. Propuesta de Arquitectura de interconexión de la Red Inteligente para la Plataforma Contact Center y la tecnología de Contact Center. Comunicaciones de voz y datos.**

El contenido debe cumplir con lo descrito en el Pliego de Prescripciones Técnicas y ajustarse al siguiente índice:

Arquitectura para el Centro de Atención Telefónica al Cliente:

- Infraestructura de comunicaciones Línea principal
- Infraestructura de comunicaciones Línea Back Up

Arquitectura para Recepción de llamadas de origen internacional:

- Infraestructura de comunicaciones Línea principal
- Infraestructura de comunicaciones Línea Back Up

**V. Descripción del cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos**

El contenido debe cumplir con lo descrito en el presente anexo y en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

**B) Subcontratación**

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

- El modelo del **Anexo VIII cumplimentado**. Si se indica en el **apartado 11 del Anexo I**, el licitador también deberá aportar el **Anexo VIII cumplimentado** respecto a los servidores o los servicios asociados a los mismos que tenga previsto subcontratar. En el caso de que la subcontratación que tenga prevista el licitador sea una obra, deberá cumplimentar el modelo del **Anexo VIII**, atendiendo a la Nota 3 del mismo y adjuntando al mismo la certificación del licitador de estar inscrito en el Registro de Entidades Acreditadas correspondiente, así como la del subcontratista si se le hubiera identificado mediante su nombre. En caso de que el licitador no aporte dichas certificaciones, Canal de Isabel II, S.A., M.P. comprobará de oficio el Registro de Entidades Acreditadas correspondiente.

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

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

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

#### **7.- Diligencia debida.**

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

#### **8.- Adjudicación del Contrato (igual para ambos lotes).**

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

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

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

A) 2. *Criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas .....30 puntos:*

A) 2.1 Experiencia del Responsable Técnico del Servicio para la plataforma de tecnología de Contact Center y del Consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center **hasta 4 puntos:**

A) 2.1.1 Experiencia del Responsable Técnico del Servicio para la plataforma de tecnología de Contact Center con dedicación a los servicios que exceda la experiencia mínima requerida para dicho perfil en el apartado 5.2.1 del Anexo I: **hasta 2 puntos**

A) 2.1.2 Experiencia del Consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center con dedicación a los servicios que exceda la experiencia mínima requerida para dicho perfil en el apartado 5.2.1 del Anexo I: **hasta 2 puntos**

A) 2.2 Módulo Performance Management Customer Analytics y Sentiment Analysis: **2 puntos**

A) 2.3 Soporte de asistente virtual con Inteligencia Artificial para los agentes: **10 puntos**

A) 2.4 Escucha en tiempo real y Next Best Action: **2 puntos**

A) 2.5 Utilización de Inteligencia Artificial para el monitoreo de, al menos, el 80% de las llamadas: **8 puntos**

A) 2.6 Certificación en categoría ALTA en Esquema Nacional de Seguridad (ENS) al inicio de la Fase de Pleno Servicio: **3 puntos**

A) 2.7 Certificación en la norma internacional ISO/IEC 27017 o equivalente: **1 punto**

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

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

**A) 1. Valoración económica.** En el análisis económico prima en orden decreciente, el precio más bajo teniendo este la valoración máxima, es decir, **70 puntos**. Se establece la siguiente fórmula.

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

Donde:

$V_i$  = Valoración correspondiente a la oferta i

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

$P_{\min}$  = Precio mínimo ofertado, en €

**Justificación de la fórmula empleada para la valoración económica:** la fórmula referida hace que la máxima diferencia de puntuación en la valoración económica dependa de la relación entre la oferta económica más baja y la oferta económica más alta. La oferta más baja obtendrá 70 puntos. La diferencia de puntos entre las ofertas dependerá de la dispersión real entre las ofertas presentadas por los licitadores respecto de la oferta más baja. De modo que la oferta más baja obtendrá 70 puntos y la máxima diferencia de puntuación en la valoración económica dependerá de la relación entre la oferta económica más baja y la oferta económica más alta.

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

**A) 2. Valoración de los criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas. 30 puntos**

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

**A) 2.1 Experiencia del Responsable Técnico del Servicio para la plataforma de tecnología de Contact Center y del Consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center ..... hasta 4 puntos.**

Se valorará la experiencia del Responsable Técnico del Servicio para la plataforma de tecnología de Contact Center y del Consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center propuestos por el licitador que exceda la experiencia mínima requerida para dichos perfiles en el apartado 5.2.1 del Anexo I de conformidad con lo indicado en los apartados A) 2.1.1 y A) 2.1.2 siguientes. En este sentido, el Responsable Técnico del Servicio para la plataforma de tecnología de Contact Center y el Consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center ofertados a efectos de valoración serán los mismos propuestos por el licitador para cumplir con los requisitos previstos en el apartado 5.2.1 del Anexo I para dichos perfiles. Por tanto, dichos perfiles deberán cumplir con todos los requisitos previstos en el apartado 5.2.1 del Anexo I para el perfil correspondiente.

A) 2.1.1 Experiencia del Responsable Técnico del Servicio para la plataforma de tecnología de Contact Center con dedicación a los servicios que exceda la experiencia mínima requerida para dicho perfil en el apartado 5.2.1 del Anexo I: **hasta 2 puntos**

Se establece la siguiente fórmula de valoración:

$$V_i = 2 * \text{Proy}_i / \text{Proy}_{\max}$$

Donde:

$V_i$  = Valoración correspondiente a la oferta  $i$

$\text{Proy}_i$  = Nº de proyectos de implantación de Tecnología de Contact Center con configuración de servicios con al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador en los que haya participado el Responsable Técnico del Servicio para la plataforma de tecnología de Contact Center propuesto por el licitador  $i$ , que excedan los proyectos mínimos exigidos en el apartado 5.2.1 del Anexo I.

$\text{Proy}_{\max}$  = Mayor  $\text{Proy}_i$  acreditada.

**Justificación de la fórmula empleada para la valoración del criterio técnico cuantificable:** la fórmula referida hace que la máxima diferencia de puntuación en la valoración del presente criterio técnico cuantificable dependa de la relación entre la oferta en la que el Responsable Técnico del Servicio para la plataforma de tecnología de Contact Center propuesto por el licitador haya participado en el mayor número de proyectos de implantación de Tecnología de Contact Center con configuración de servicios con al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador que exceda los proyectos mínimos exigidos en el apartado 5.2.1 del Anexo I y la oferta en la que el Responsable Técnico del Servicio para la plataforma de tecnología de Contact Center propuesto por el licitador haya participado en el menor número de dichos proyectos. La oferta en la que el Responsable Técnico del Servicio para la plataforma de tecnología de Contact Center propuesto por el licitador haya participado en el mayor número de dichos

proyectos obtendrá 2 puntos. La diferencia de puntos entre las ofertas dependerá de la dispersión real entre las ofertas presentadas por los licitadores respecto de la oferta en la que el Responsable Técnico del Servicio para la plataforma de tecnología de Contact Center propuesto por el licitador haya participado en el mayor número de dichos proyectos. Aquellas ofertas en la que el Responsable Técnico del Servicio para la plataforma de tecnología de Contact Center propuesto por el licitador cumpla estrictamente los proyectos mínimos exigidos en el apartado 5.2.1 del Anexo I obtendrán 0 puntos.

A) 2.1.2 Experiencia del Consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center con dedicación a los servicios que exceda la experiencia mínima requerida para dicho perfil en el apartado 5.2.1 del Anexo I: **hasta 2 puntos**

Se establece la siguiente fórmula de valoración:

$$V_i = 2 * \text{Proy}_i / \text{Proy}_{\max}$$

Donde:

$V_i$  = Valoración correspondiente a la oferta  $i$

$\text{Proy}_i$  = Nº de proyectos de implantación de Tecnología de Contact Center para al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador en los que haya participado el Consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center propuesto por el licitador  $i$ , que excedan los proyectos mínimos exigidos en el apartado 5.2.1 del Anexo I.

$\text{Proy}_{\max}$  = Mayor  $\text{Proy}_i$  acreditada.

**Justificación de la fórmula empleada para la valoración del criterio técnico cuantificable:** la fórmula referida hace que la máxima diferencia de puntuación en la valoración del presente criterio técnico cuantificable dependa de la relación entre la oferta en la que el Consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center propuesto por el licitador haya participado en el mayor número de proyectos de implantación de Tecnología de Contact Center para al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador que exceda los proyectos mínimos exigidos en el apartado 5.2.1 del Anexo I y la oferta en la que el Consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center propuesto por el licitador haya participado en el menor número de dichos proyectos. La oferta en la que el Consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center propuesto por el licitador haya participado en el mayor número de dichos proyectos obtendrá 2 puntos. La diferencia de puntos entre las ofertas dependerá de la dispersión real entre las ofertas presentadas por los licitadores respecto de la oferta en la que el Consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center propuesto por el licitador haya participado en el mayor número de dichos proyectos. Aquellas ofertas en la que el Consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center propuesto por el licitador cumpla estrictamente los proyectos mínimos exigidos en el apartado 5.2.1 del Anexo I obtendrán 0 puntos.

**Los licitadores presentarán su proposición relativa a los criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas establecidos en los apartados 8 A) 2.1.1 y 8 A) 2.1.2 conforme al modelo establecido en el Anexo II bis.**

**Asimismo, los licitadores aportarán el Anexo XI haciendo constar expresamente:**

- **El nombre y apellidos del Responsable Técnico del Servicio para la plataforma de tecnología de Contact Center propuesto y la relación de proyectos de implantación de Tecnología de Contact Center en los que haya participado con configuración de servicios con al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador.**
- **El nombre y apellidos del Consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center propuesto y la relación de proyectos de implantación de Tecnología de Contact Center en los que haya participado para al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador.**
- **En dichas relaciones de proyectos deberán incluirse TANTO EL NÚMERO DE PROYECTOS MÍNIMOS requerido en el apartado 5.2.1 del Anexo I para el perfil correspondiente COMO LOS PROYECTOS QUE EXCEDAN DICHO NÚMERO MÍNIMO, ya que éstos serán los proyectos objeto de valoración. En el citado Anexo XI deberán indicarse también los datos de contacto del cliente correspondiente a efectos de que Canal de Isabel II, S.A., M.P. pueda comprobar la veracidad de la información aportada.**
- **En caso de que el medio personal propuesto no pertenezca a la plantilla del licitador, se deberá aportar documentación acreditativa de la efectiva disposición del medio personal. Por ejemplo, declaración responsable de la empresa a cuya plantilla pertenezca el medio personal comprometiéndose con el licitador a poner a su disposición durante toda la vigencia del contrato dicho medio personal. Si el medio personal es un trabajador autónomo, declaración del propio trabajador autónomo comprometiéndose con el licitador a estar a su disposición durante toda la vigencia del contrato.**

Será responsabilidad de los licitadores contar con los consentimientos necesarios y facilitar toda la información que corresponda a las personas físicas cuyos datos de carácter personal faciliten (tanto los perfiles propuestos como los clientes) en relación con el tratamiento de los datos de carácter personal que vayan a facilitar a Canal de Isabel II, S.A., M.P. para realizar la valoración de los criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas establecidos en el apartado 8 A) 2.1.1 y 2.1.2 del presente Anexo. Asimismo, deberán informar expresamente a esas personas físicas de que pueden acceder, rectificar, oponerse o suprimir sus datos y demás derechos reconocidos en la normativa de protección de datos, en la dirección social de Canal de Isabel II, S.A., M.P. con la referencia RGPD o bien por correo electrónico en la dirección [privacidad@canal.madrid](mailto:privacidad@canal.madrid). La omisión de este deber de información por parte de los licitadores respecto a las personas físicas cuyos datos de

carácter personal figuren en la documentación aportada no generará responsabilidad alguna para Canal de Isabel II. S.A., M.P.

**A) 2.2. Módulo Performance Management Customer Analytics y Sentiment Analysis: 2 puntos**

Se valorará de conformidad con el presente apartado que los licitadores oferten Soluciones de *Performance Management* (Cuadros de Mandos) integradas en la misma suite de *Customer Analytics* y *Sentiment Analysis* con las siguientes características:

- a) Soluciones de *Performance Management* (Cuadros de Mandos) integradas en la misma suite de *Customer Analytics* que permitan analizar y comparar la eficiencia de las operaciones y de los agentes en base a las llamadas analizadas a través de la solución *Customer Analytics* y de otras fuentes externas, por ejemplo, resultado de encuestas de satisfacción, por tipología de gestión, agente, etc., pudiendo hacer análisis distinguiendo tipologías de gestión, procesos, agente, duración de la llamada, etc. y análisis haciendo combinaciones de las anteriores variables. Para ello la herramienta permitirá recopilar y analizar datos relacionados con las operaciones y productividad o desempeño de los agentes que atienden las llamadas. La solución permitirá definir objetivos, al objeto de realizar un control y seguimiento de la eficiencia del servicio de atención al cliente que será analizado mediante la solución ofertada en el presente procedimiento, pudiendo definir planes de acción que ayuden a mejorar el citado servicio de atención al cliente. Así mismo, deberá acreditarse que la solución dispone de cuadros de mando parametrizables que deberán contener la información necesaria para realizar la comparativa de forma simple y visual.
- b) *Sentiment Analysis*: capacidad de detectar algunos sentimientos o percepciones de los clientes en las interacciones realizadas a través del servicio de atención al cliente, que puedan definir su grado de satisfacción o aceptación con la atención recibida, identificando palabras o construcciones gramaticales que las pongan de manifiesto.

Para su cálculo se empleará la siguiente fórmula:

$$V_i = P_i$$

Donde:

$V_i$  = Valoración correspondiente a la oferta  $i$

$P_i$  = 2 puntos si se oferta la disponibilidad de soluciones de *Performance Management* y *Sentiment Analysis* con las características indicadas en el presente apartado; 0 puntos en caso contrario.

**Justificación de la fórmula empleada para la valoración del presente criterio técnico cuantificable:** la fórmula referida hace que la máxima diferencia de puntuación en la

valoración del presente criterio técnico cuantificable dependa de si se oferta, o no, la disponibilidad de soluciones de *Performance Management* y *Sentiment Analysis* con las características indicadas en el presente apartado. En este sentido, los licitadores que oferten dicha disponibilidad obtendrán 2 puntos. En caso contrario se obtendrán 0 puntos.

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

**Adicionalmente, si los licitadores ofertan las soluciones objeto de valoración, deberán aportar una descripción detallada de los módulos ofertados a efectos de que Canal de Isabel II S.A., M.P. pueda comprobar si se cumplen los requisitos indicados con anterioridad:**

- La descripción de la solución de Performance Management. Dicha descripción deberá aportar evidencias de la capacidad de la solución propuesta para permitan analizar y comparar la eficiencia de las operaciones y de los agentes en base a las llamadas analizadas a través de la solución Customer Analytics y de otras fuentes externas, por ejemplo, resultado de encuestas de satisfacción, por tipología de gestión, agente, etc., pudiendo hacer análisis distinguiendo tipologías de gestión, procesos, agente, duración de la llamada, etc. y análisis haciendo combinaciones de las anteriores variables. Para ello la herramienta permitirá recopilar y analizar datos relacionados con las operaciones y productividad o desempeño de los agentes que atienden las llamadas. La solución permitirá definir objetivos, al objeto de realizar un control y seguimiento de la eficiencia del servicio de atención al cliente que será analizado mediante la solución ofertada en el presente procedimiento, pudiendo definir planes de acción que ayuden a mejorar el citado servicio de atención al cliente. Así mismo, deberá acreditarse que la solución dispone de cuadros de mando parametrizables que deberán contener la información necesaria para realizar la comparativa de forma simple y visual.
- La descripción de la solución de Sentiment Analysis que utilice la solución para detectar los sentimientos de los clientes. Deberá acreditarse que la solución pueda definir el grado de satisfacción o aceptación de los clientes con la atención recibida, identificando palabras o construcciones gramaticales que las pongan de manifiesto.
- En caso de que las soluciones ofertadas utilicen inteligencia Artificial, el contratista asumirá la obligación de no compartir el contenido de la información ni los datos de Canal de Isabel II, S.A. M.P. o de sus clientes con el proveedor de la tecnología de Inteligencia Artificial, garantizar que dicha información quede almacenada en entorno seguro y su tratamiento se produzca en países del Entorno Económico Europeo o en países respecto de los cuales la Comisión Europea haya declarado su

nivel adecuado de protección de datos, así como el compromiso del cumplimiento del Reglamento (UE) 2024/1689 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de junio de 2024, por el que se establecen normas armonizadas en materia de inteligencia artificial y por el que se modifican los Reglamentos (CE) nº 300/2008, (UE) nº 167/2013, (UE) nº 168/2013, (UE) 2018/858, (UE) 2018/1139 y (UE) 2019/2144 y las Directivas (Reglamento de Inteligencia Artificial). Asimismo, durante la ejecución del contrato deberá cumplirse el requisito “RIA Cumplimiento del Reglamento Europeo de Inteligencia Artificial” indicado en el Anexo de requisitos de seguridad del Pliego de Prescripciones Técnicas.

**A) 2.3. Soporte de asistente virtual con Inteligencia Artificial para los agentes: 10 puntos**

Se valorará de conformidad con el presente apartado que los licitadores oferten un asistente virtual con Inteligencia Artificial para dar soporte a los agentes durante la gestión. Dicho Asistente Virtual deberá estar operativo al inicio de la Fase de Pleno Servicio con una fiabilidad de sus respuestas superior al 70% en ese momento, que deberá incrementarse a lo largo de la vigencia del contrato.

El Asistente Virtual deberá disponer de un entorno de pruebas que permita verificar su grado de desarrollo y calidad de la información ofrecida antes de su puesta en producción.

Canal de Isabel II, S.A. M.P. se reserva el derecho poder disponer del uso de este Asistente Virtual para al menos un número de 10 usuarios propios durante toda la vigencia del contrato.

El Asistente Virtual ofertado deberá cumplir con lo establecido en el Reglamento de Inteligencia Artificial, especialmente en lo que se refiere a la prohibición del uso de sistemas de Inteligencia Artificial que empleen técnicas subliminales o manipuladoras que trasciendan la conciencia de una persona. Esto incluye aquellos sistemas diseñados para influir en la toma de decisiones de manera oculta, reduciendo significativamente la capacidad de los individuos para tomar decisiones informadas y llevándolos a optar por acciones que, en otras circunstancias, no habrían elegido. El contratista asumirá la obligación de no compartir el contenido de la información ni datos de Canal de Isabel II, S.A. M.P. o de sus clientes con el proveedor de la tecnología de Inteligencia Artificial, garantizar que dicha información quede almacenada en entorno seguro y su tratamiento se produzca en países del Entorno Económico Europeo o en países respecto de los cuales la Comisión Europea haya declarado su nivel adecuado de protección de datos. Asimismo, durante la ejecución del contrato deberá cumplirse el requisito “RIA Cumplimiento del Reglamento Europeo de Inteligencia Artificial” indicado en el Anexo de requisitos de seguridad del Pliego de Prescripciones Técnicas.

Para su cálculo se empleará la siguiente fórmula:

$$V_i = P_i$$

Donde:

$V_i$  = Valoración correspondiente a la oferta  $i$

$P_i$  = 10 puntos si se oferta un asistente virtual con Inteligencia Artificial para dar soporte a los agentes durante la gestión con las características indicadas en el presente apartado; 0 puntos en caso contrario.

**Justificación de la fórmula empleada para la valoración del presente criterio técnico cuantificable:** la fórmula referida hace que la máxima diferencia de puntuación en la valoración del presente criterio técnico cuantificable dependa de si se oferta, o no, un asistente virtual con Inteligencia Artificial para dar soporte a los agentes durante la gestión con las características indicadas en el presente apartado. En este sentido, los licitadores que oferten dicho asistente virtual obtendrán 10 puntos. En caso contrario se obtendrán 0 puntos.

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

**Adicionalmente, si los licitadores ofertan el asistente virtual con Inteligencia Artificial para dar soporte a los agentes durante la gestión con las características indicadas en el presente apartado, deberán aportar una descripción detallada de las líneas generales de configuración y funcionamiento del asistente virtual ofertado a efectos de que Canal de Isabel II S.A., M.P. pueda comprobar si se cumplen los requisitos indicados con anterioridad. En este sentido, se deberá describir la plataforma sobre la que se encontrará operativo el asistente virtual (plataforma de desarrollo propio, Microsoft Teams, etc.) e identificar la tecnología de Inteligencia Artificial que dará soporte al asistente virtual.**

**Adicionalmente, deberá acreditarse que el Asistente Virtual ofertado cumple el Reglamento de Inteligencia Artificial.**

**A) 2.4. Escucha en tiempo real y Next Best Action: 2 puntos**

Se valorará de conformidad con el presente apartado que los licitadores oferten el enriquecimiento del asistente virtual con Inteligencia Artificial indicado en el apartado 8 A) 2.3 anterior mediante la escucha activa en tiempo real de al menos el 50% de las llamadas atendidas por los agentes, y que se proporcione por el asistente virtual de manera proactiva a los agentes las recomendaciones de las siguientes mejores acciones para cada etapa de la conversación.

**Por tanto, únicamente se podrá ofertar la escucha en tiempo real y Next Best Action si el licitador ha ofertado el Soporte de asistente virtual con Inteligencia Artificial para los agentes indicado en el apartado 8 A) 2.3 anterior.**

Para su cálculo se empleará la siguiente fórmula:

$$V_i = P_i$$

Donde:

$V_i$  = Valoración correspondiente a la oferta  $i$

$P_i$  = 2 puntos si se oferta la Escucha en tiempo real y Next Best Action de al menos el 50% de las llamadas atendidas por los agentes con las características indicadas en el presente apartado; 0 puntos en caso contrario.

**Justificación de la fórmula empleada para la valoración del presente criterio técnico cuantificable:** la fórmula referida hace que la máxima diferencia de puntuación en la valoración del presente criterio técnico cuantificable dependa de si se oferta, o no, la Escucha en tiempo real y Next Best Action de al menos el 50% de las llamadas atendidas por los agentes con las características indicadas en el presente apartado. En este sentido, los licitadores que oferten la Escucha en tiempo real y Next Best Action de al menos el 50% de las llamadas atendidas por los agentes con las características indicadas en el presente apartado obtendrán 2 puntos. En caso contrario se obtendrán 0 puntos.

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

**Adicionalmente, si los licitadores ofertan el servicio de escucha en tiempo real y Next Best Action con las características indicadas en el presente apartado, deberán presentar una descripción de las líneas generales de configuración y funcionamiento del mismo a efectos de que Canal de Isabel II S.A., M.P. pueda comprobar si se cumplen los requisitos anteriormente descritos.**

**A) 2.5 Utilización de Inteligencia Artificial para el monitoreo de, al menos, el 80% de las llamadas: 8 puntos**

Se valorará de conformidad con el presente apartado que los licitadores oferten el uso de Inteligencia Artificial para analizar, al menos, el 80% de las interacciones de los agentes, sin necesidad de que intervenga una persona. Esta solución de Inteligencia Artificial deberá ofrecer un resumen del contenido de cada una de las llamadas monitoreadas.

La inteligencia Artificial ofertada deberá cumplir con lo establecido en el Reglamento de Inteligencia Artificial, especialmente en lo que se refiere a inferir emociones en centros de

trabajo o educativos como método de evaluación para promoción o despido laboral, salvo por razones médicas o de seguridad, o no introducir supervisión humana en un sistema de Inteligencia Artificial que incorpore la biometría en el trabajo para controlar la presencialidad de los trabajadores, o no disponer de un sistema de gestión de calidad en robots con Inteligencia Artificial que desarrollen las tareas de inspección. Asimismo, durante la ejecución del contrato deberá cumplirse el requisito "RIA Cumplimiento del Reglamento Europeo de Inteligencia Artificial" indicado en el Anexo de requisitos de seguridad del Pliego de Prescripciones Técnicas.

Para su cálculo se empleará la siguiente fórmula:

$$V_i = P_i$$

Donde:

$V_i$  = Valoración correspondiente a la oferta  $i$

$P_i$  = 8 puntos si se oferta el uso de Inteligencia Artificial para analizar, al menos, el 80% de las interacciones de los agentes con las características indicadas en el presente apartado; 0 puntos en caso contrario.

**Justificación de la fórmula empleada para la valoración del presente criterio técnico cuantificable:** la fórmula referida hace que la máxima diferencia de puntuación en la valoración del presente criterio técnico cuantificable dependa de si se oferta, o no el uso de Inteligencia Artificial para analizar, al menos, el 80% de las interacciones de los agentes con las características indicadas en el presente apartado. En este sentido, los licitadores que oferten dicha Inteligencia artificial obtendrán 8 puntos. En caso contrario se obtendrán 0 puntos.

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

**Adicionalmente, si los licitadores ofertan la Utilización de Inteligencia Artificial para el monitoreo de al menos, el 80% de las llamadas con las características indicadas en el presente apartado deberán presentar una propuesta de la Plataforma que utilizarán para llevar a cabo dicha tarea, así como una descripción del tipo de monitoreo a utilizar, procedimiento de calibración, volúmenes de llamadas a analizar, distribución por agente, etc. a efectos de que Canal de Isabel II S.A., M.P. pueda comprobar si se cumplen las características anteriormente descritas.**

El contratista asumirá la obligación de no compartir el contenido de la información ni datos de Canal de Isabel II, S.A. M.P. o de sus clientes con el proveedor de la tecnología de Inteligencia Artificial, y garantizar que dicha información quede almacenada en entorno seguro y su tratamiento se produzca en países del Entorno Económico Europeo o en países

respecto de los cuales la Comisión Europea haya declarado su nivel adecuado de protección de datos, así como el compromiso del cumplimiento del Reglamento de Inteligencia Artificial.

**A) 2.6 Certificación en categoría ALTA en Esquema Nacional de Seguridad (ENS) al inicio de la Fase de Pleno Servicio: 3 puntos**

Tal y como se indica en el apartado 13.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas, el contratista o la empresa que le preste el servicio de Contact Center objeto de contratación deberá disponer de la certificación de conformidad en categoría ALTA con el Esquema Nacional de Seguridad antes de finalizar el noveno (9º) mes de la Fase de Pleno Servicio. La certificación debe incluir los sistemas de información que soportan los servicios para prestar los servicios objeto de contratación por parte de Canal de Isabel II, S.A. M.P., independientemente de que se preste en formato *SaaS*, *on premise* o *Cloud*. Adicionalmente, durante la Fase de Transición, el adjudicatario deberá aportar el Plan de Acción para la consecución de la Certificación en categoría ALTA.

Se valorará que los licitadores se comprometan a disponer al inicio de la Fase de Pleno Servicio de la certificación de conformidad en categoría ALTA con el Esquema Nacional de Seguridad. La certificación debe incluir los sistemas de información que soportan los servicios para prestar los servicios objeto de contratación por parte de Canal de Isabel II, S.A. M.P., independientemente de que se preste en formato *SaaS*, *on premise* o *Cloud*. Durante la ejecución del contrato se comprobará dicho compromiso, que podrá acreditarse mediante certificado del propio licitador o de la empresa que le preste el servicio de Contact Center objeto de contratación.

Para su cálculo se empleará la siguiente fórmula:

$$V_i = P_i$$

Donde:

$V_i$  = Valoración correspondiente a la oferta  $i$

$P_i$  = 3 puntos si el licitador se compromete a disponer al inicio de la Fase de Pleno Servicio de la certificación de conformidad en categoría ALTA con el Esquema Nacional de Seguridad en los términos indicados con anterioridad; 0 puntos en caso contrario.

**Justificación de la fórmula empleada para la valoración del presente criterio técnico cuantificable:** la fórmula referida hace que la máxima diferencia de puntuación en la valoración del presente criterio técnico cuantificable dependa de si el licitador se compromete a disponer al inicio de la Fase de Pleno Servicio de la certificación de conformidad en categoría ALTA con el Esquema Nacional de Seguridad en los términos indicados con anterioridad. La certificación debe incluir los sistemas de información que soportan los servicios para prestar los servicios objeto de contratación por parte de Canal

de Isabel II, S.A. M.P., independientemente de que se preste en formato *SaaS*, *on premise* o *Cloud*. Si se asume dicho compromiso se obtendrán 3 puntos. En caso contrario se obtendrán 0 puntos.

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

**A) 2.7 Certificación en la norma internacional ISO/IEC 27017 o equivalente: 1 punto**

Se valorará que el licitador, o las empresas que les presten el servicio de Contact Center objeto de contratación, dispongan de la Certificación ISO/IEC 27017:2021 o equivalente cuyo alcance englobe, al menos, los sistemas de información que soportan los servicios ofertados por el licitador para prestar los servicios objeto de contratación por parte de Canal de Isabel II, S.A. M.P. Se admitirán también medidas equivalentes a la citada Certificación.

Para su cálculo se empleará la siguiente fórmula:

$$V_i = P_i$$

Donde:

$V_i$  = Valoración correspondiente a la oferta  $i$

$P_i$  = 1 punto si el licitador, o las empresas que les presten el servicio de Contact Center objeto de contratación, disponen de la Certificación ISO/IEC 27017:2021 o equivalente cuyo alcance englobe, al menos, los sistemas de información que soportan los servicios ofertados por el licitador para prestar los servicios objeto de contratación por parte de Canal de Isabel II, S.A. M.P. Se admitirán también medidas equivalentes a la citada Certificación; 0 puntos en caso contrario.

**Justificación de la fórmula empleada para la valoración del presente criterio técnico cuantificable:** la fórmula referida hace que la máxima diferencia de puntuación en la valoración del presente criterio técnico cuantificable dependa de si el licitador, o las empresas que les presten el servicio de Contact Center objeto de contratación, disponen de la Certificación ISO/IEC 27017:2021 o equivalente cuyo alcance englobe, al menos, los sistemas de información que soportan los servicios ofertados por el licitador para prestar los servicios objeto de contratación por parte de Canal de Isabel II, S.A. M.P. En caso afirmativo se obtendrá 1 punto. Se admitirán también medidas equivalentes a la citada Certificación. En caso contrario se obtendrán 0 puntos.

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

**Adicionalmente los licitadores deberán aportar la Certificación ISO/IEC ISO/IEC 27017:2021 o equivalente en vigor correspondiente. La certificación debe englobar al menos, los sistemas de información que soportan los servicios ofertados por el licitador para prestar los servicios objeto de contratación por parte de Canal de Isabel II, S.A. M.P. y estar emitida por una entidad acreditada dentro de European Accreditation (EA) o de la Organización Internacional de Acreditación (IAF).**

**Se admitirán también medidas equivalentes a la citada Certificación en dicho ámbito. En este sentido, se podrán aportar las referidas medidas de las que disponga el licitador.**

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

#### **8.1 Ofertas anormalmente bajas.**

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

1. Cuando, concurriendo un solo licitador, sea inferior al presupuesto base de licitación sin IVA del contrato en más de 25 unidades porcentuales.
2. Cuando concurren dos licitadores, la que sea inferior en más de 20 unidades porcentuales a la otra oferta.
3. Cuando concurren tres licitadores, las que sean inferiores en más de 5 unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas presentadas. No obstante, se excluirá para el cómputo de dicha media la oferta de cuantía más elevada cuando sea superior en más de 10 unidades porcentuales a dicha media.
4. Cuando concurren cuatro o más licitadores, las que sean inferiores en más de 5 unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas presentadas. No obstante, si entre ellas existen ofertas que sean superiores a dicha media en más de 10 unidades porcentuales, se procederá al cálculo de una nueva media sólo con las ofertas que no se encuentren en el supuesto indicado. En todo caso, si el número de las restantes ofertas es inferior a tres, la nueva media se calculará sobre las tres ofertas de menor cuantía.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **9.- Penalizaciones, relación de las obligaciones esenciales cuyo incumplimiento puede llevar aparejada la resolución del Contrato y condiciones especiales de ejecución.**

### **9.1 Penalizaciones**

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

**Penalizaciones por incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución**

0,60 euros por cada 1.000 euros del contrato IVA excluido en caso de incumplimiento de cualquier condición especial de ejecución.

**Penalizaciones durante la Fase de Transición**

La Fase de Transición de los servicios, su planificación y organización son claves para el éxito del proyecto, por lo que si por causas imputables al contratista existiera incumplimiento del plazo previsto en el Plan de Transición descrito en el apartado 13.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas, se aplicará una penalización del 1% del precio del Contrato, IVA excluido, dividido entre 29, por cada día natural de demora.

La falta de entrega a Canal de Isabel II, S.A. M.P. del Plan de Transición descrito en el apartado 13.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas en el plazo de un mes desde el comienzo de la Fase de Transición, supondrá no percibir retribución mensual por el primer mes de la Fase de Transición.

La falta de entrega a Canal de Isabel II, S.A. M.P. del Plan de Formación descrito en el apartado 8 del Pliego de Prescripciones Técnicas en el plazo de un mes una vez haya sido impartida la formación a los formadores y personal de estructura de los Adjudicatarios supondrá no percibir retribución mensual por los trabajos realizados durante el mes de Fase de Transición en el que se hubiera debido entregar dicho Plan.

La falta de entrega a Canal de Isabel II, S.A. M.P. del Plan de Calidad descrito en el apartado 10.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas antes del inicio de la Fase de Pleno Servicio supondrá no percibir retribución mensual por los trabajos realizados durante el último mes de Fase de Transición en el que se hubiera debido entregar dicho Plan.

La falta de entrega a Canal de Isabel II, S.A. M.P. del Plan de Contingencia descrito en el apartado 12 del Pliego de Prescripciones Técnicas antes del inicio de la Fase de Pleno Servicio supondrá no percibir retribución mensual por los trabajos realizados durante el último mes de Fase de Transición en el que se hubiera debido entregar dicho Plan.

La pérdida de la correspondiente Certificación con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en categoría MEDIA, durante esta fase, supondrá no percibir retribución mensual durante la Fase de Transición a partir del momento en que se dé esta circunstancia.

La falta de entrega a Canal de Isabel II, S.A. M.P., antes del inicio de la Fase de Pleno Servicio, del Plan de Acción para la obtención de la Certificación en el ENS en categoría ALTA antes de finalizar el noveno (9º) mes de la Fase de Pleno Servicio exigido en el apartado 13.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas, supondrá no percibir retribución mensual por los trabajos realizados durante el último mes de Fase de Transición en la que se hubiera debido entregar dicho Plan.

**Penalizaciones durante la Fase de devolución de los servicios.**

La Fase de Devolución de los servicios, su planificación y organización son claves para el éxito del proyecto, por lo que si por causas imputables al adjudicatario saliente, existiera incumplimiento del plazo previsto en el Plan de Devolución indicado en el apartado 13.3 del Pliego de Prescripciones Técnicas, se aplicará una penalización del 1% del precio del Contrato, dividido entre 29, por cada día natural de demora.

La falta de entrega a Canal de Isabel II, S.A. M.P. del Plan de Devolución descrito en el apartado 13.3 del Pliego de Prescripciones Técnicas antes del inicio de la Fase de Devolución supondrá una penalización del 5% de la facturación que corresponda a los cinco últimos meses de prestación del servicio.

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

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

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

Tal y como se detalla en el Pliego de Prescripciones Técnicas, se han establecido un conjunto de parámetros que permiten controlar determinados aspectos de los servicios contratados. A cada Parámetro o Indicador se le ha definido un objetivo (máximo o mínimo), un coeficiente corrector y una periodicidad para el cálculo de la penalización o bonificación.

Si el valor medido o conseguido por el contratista mejora el objetivo marcado, se considerará que ha entregado el servicio mejorando los compromisos contractuales. No serán objeto de bonificación los Indicadores de Nivel de Servicio establecidos en el apartado 9 del Pliego de Prescripciones Técnicas, a excepción de Resolución al Primer Contacto (FCR), e Índice de Calidad Percibida (IVR) correspondiente al grado de satisfacción respecto a la atención ofrecida por el agente. Por debajo de dicho valor, se considerará que el adjudicatario ha incumplido su compromiso, por lo que Canal de Isabel II, S.A. M.P., podrá aplicar la penalización correspondiente.

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

$$Rb/p = Di \times Fs$$

Donde:

R b/p: Importe a bonificar o penalizar

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

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

Donde  $D_i$  será igual a:

$$D_i = I_i - I_0$$

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

$$D_i = ((I_i - I_0) / I_0) \times C_i$$

ó

$$D_i = ((I_i / I_0) - 1) \times C_i$$

Donde:

$C_i$ : Coeficiente Corrector definido para el indicador objeto de análisis.

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

$I_0$ : Corresponde al objetivo marcado durante el periodo objeto del análisis.

Cuando un indicador reporte valores bonificables durante tres meses consecutivos, el importe de la bonificación resultante a partir del cuarto mes se incrementará en un 10% mientras el indicador se mantenga de manera consecutiva en valores bonificables. Si dicho indicador mantiene valores bonificables durante nueve meses consecutivos, el importe de la bonificación se incrementará en un 10% adicional al 10% anterior a partir del décimo mes, mientras se mantenga de manera consecutiva en valores bonificables.

Cuando un indicador reporte valores penalizables durante tres meses consecutivos, el importe de la penalización resultante a partir del cuarto mes se incrementará en un 10% mientras el indicador se mantenga de manera consecutiva en valores penalizables. Si dicho indicador mantiene valores penalizables durante nueve meses consecutivos, el importe de la penalización se incrementará en un 10% adicional al 10% anterior a partir del décimo mes, mientras se mantenga de manera consecutiva en valores penalizables.

Independientemente de las Penalizaciones que sean de aplicación, el adjudicatario deberá elaborar e implementar sin coste adicional para Canal de Isabel II, S.A. M.P., un Plan de Acciones Correctivas (PAC) para resolver todos los incumplimientos de los Parámetros de control de los INS.

#### **Penalización por causa de errores en la ejecución del Contrato.**

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

Se considerará error cualquier incidencia que se produzca como consecuencia de la no observancia de los Sistemas de Aseguramiento de Calidad, y demás procedimientos y, en todo caso, aquellos en que así sean declarados por resolución administrativa o judicial.

En estos 2 últimos casos (administrativa y judicial) la penalización económica será además la que determine cualquiera de dichas resoluciones.

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

Se consideran **muy graves** aquellos errores que tengan repercusiones significativas en los clientes, por afectar al suministro de agua (ya sea por demora en la contratación o por indisponibilidad del suministro) o a la titularidad del suministro:

- Por cada error **muy grave** se podrá aplicar una penalización de 100 euros.
- Si durante tres meses consecutivos el número de errores **muy graves** de cada mes es superior al del mes anterior, a partir del cuarto mes la penalización que se podrá aplicar será de 200 euros por cada error **muy grave** cometido.

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

- La reiteración de quejas y reclamaciones imputables al adjudicatario presentadas por clientes, ciudadanos o cualquier área de Canal de Isabel II, S.A. M.P. para un mismo proceso o Contrato, sin que el contratista haya implantado adecuadamente las acciones correctoras o preventivas necesarias.
  - Si el número de reiteraciones es inferior o igual a 2, se aplicará una penalización de 10 euros por cada error **grave** cometido.
  - Si el número de reiteraciones es mayor a 2, se aplicará una penalización de 20 euros por cada error **grave** cometido.

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

#### **Incumplimiento Carta de Compromisos con el Cliente.**

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

#### **Penalizaciones por incumplimiento de los criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas ofertados de conformidad con el apartado 8 A) 2 del Anexo I**

El incumplimiento por cada uno de los criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas ofertados por el contratista de conformidad con el apartado 8 A) 2, será objeto de las siguientes penalizaciones mensuales, en los porcentajes indicados respecto al precio del Contrato, dividido entre 29.

- *Experiencia del Responsable Técnico del Servicio para la plataforma de tecnología de Contact Center y del Consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center ..... 1%*
- *Módulo Performance Management Customer Analytics y Sentiment Analysis ..... 1%*
- *Soporte de asistente virtual con Inteligencia Artificial para los agentes ..... 5%*
- *Escucha en tiempo real y Next Best Action ..... 1%*
- *Utilización de Inteligencia Artificial para el monitoreo de, al menos, el 80% de las llamadas ..... 2%*
- *Certificación en categoría ALTA en Esquema Nacional de Seguridad (ENS) al inicio de la Fase de Pleno Servicio ..... 5%*
- *Certificación en la norma internacional ISO/IEC 27017 o equivalente ..... 1%*

Estas penalizaciones podrán aplicarse a partir del inicio de la Fase de Pleno Servicio, salvo la disponibilidad de Responsable Técnico del Servicio y de Consultor para la Plataforma de Tecnología de Contact Center, cuyo incumplimiento podrá ser objeto de penalización a partir del inicio de la Fase de Transición del Contrato.

#### Otras Bonificaciones/Penalizaciones.

- a) Penalización por una cuantía equivalente a 100 euros, por cada queja o reclamación presentada por clientes, ciudadanos o cualquier área de Canal de Isabel II, S.A. M.P. que sea imputable al adjudicatario por un inadecuado trato al cliente.
- b) El incumplimiento de la petición de un cliente de ser atendido por un responsable/supervisor o coordinador, será objeto de una penalización equivalente a 500 euros.
- c) La pérdida de la Certificación en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en categoría MEDIA o ALTA, durante la Fase de Pleno Servicio, será objeto de penalización del 5% del precio del Contrato dividido entre 29, por cada periodo mensual a partir del momento en que se dé esta circunstancia. **Esta penalización será compatible con la penalización a aplicar en caso de incumplimiento del criterio técnico cuantificable mediante la mera aplicación de fórmulas ofertado de conformidad con el apartado 8 A) 2, en relación con la Certificación en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en categoría ALTA.**
- d) La no obtención de Certificación en categoría ALTA en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) antes de finalizar el noveno (9º) mes de la Fase de Pleno Servicio, será objeto de penalización del 5% del precio del Contrato dividido entre 29, por cada periodo mensual a partir del noveno (9º) mes citado, hasta que se consiga dicha Certificación. **Esta penalización será compatible con la penalización a aplicar en caso de incumplimiento del criterio técnico cuantificable mediante la mera aplicación de fórmulas ofertado de conformidad con el apartado 8 A) 2, en relación con la Certificación en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en categoría ALTA.**
- e) La pérdida de la Certificación en la norma internacional ISO/IEC 27001 o equivalente, o no aplicación de medidas equivalentes de Seguridad de la Información, durante la Fase de Pleno Servicio, será objeto de penalización del 2% del precio del Contrato dividido entre 29, por cada periodo mensual a partir del momento en que se dé esta circunstancia.

- f) La pérdida de la Certificación en la norma internacional ISO 22301 o equivalente, o no aplicación de medidas equivalentes de Continuidad de Negocio, durante la Fase de Pleno Servicio, será objeto de penalización del 2% del precio del Contrato dividido entre 29, por cada periodo mensual a partir del momento en que se dé esta circunstancia.
- g) La pérdida de la acreditación en el cumplimiento con el Estándar de Seguridad de Datos para la Industria de Tarjeta de Pago (Payment Card Industry Data Security Standard) o PCI-DSS vigente durante la Fase de Pleno Servicio, será objeto de penalización del 2% del precio del Contrato dividido entre 29, por cada periodo mensual a partir del momento en que se dé esta circunstancia.
- h) La falta de presentación de la previsión mensual de actividad y necesidad de recursos descrita en el apartado 7.2 del Pliego de Prescripciones Técnicas, durante tres meses consecutivos, será objeto de una penalización equivalente al 1% de la facturación acumulada en el trimestre.
- i) El incumplimiento en la realización de los monitoreos descritos en el apartado 9.1.1.2 del Pliego de Prescripciones Técnicas durante tres meses consecutivos será objeto de una penalización equivalente al 3% de la facturación acumulada en el trimestre.
- j) La falta de comunicación a Canal de Isabel II, S.A. M.P. durante la Fase de Pleno Servicio de las modificaciones de la organización de Recursos Humanos asignados al servicio, del Plan de Formación, del Plan de Calidad y del Plan de Contingencia, será objeto de una penalización del 1% del importe correspondiente a la facturación del mes de mayor importe facturado dentro de los 12 meses anteriores al mes en que se debería haber comunicado la modificación.
- k) La falta de ejecución anual de las pruebas definidas en el Plan de Contingencia, emergencia y continuidad de negocio definido en apartado 12 del Pliego de Prescripciones Técnicas será objeto de una penalización del 1% del importe correspondiente a la facturación del mes mayor importe facturado dentro de los 12 meses anteriores al mes en que se debería haber comunicado la modificación.
- l) El incumplimiento de cualquiera de los aspectos de seguridad recogidos en los pliegos durante la Fase de Pleno Servicio será objeto de penalización del 2% del importe mensual de facturación, por cada periodo mensual hasta que se evidencie el cumplimiento de estos.
- m) Serán a cargo del adjudicatario las sanciones impuestas a Canal de Isabel II, S.A. M.P., por resoluciones administrativas, o judiciales derivadas de errores en la ejecución del contrato imputables al contratista y motivadas por la no observancia de la normativa que le aplica y/o procedimientos establecidos por los Sistemas de Aseguramiento de la Calidad, y demás instrucciones que de conformidad con lo previsto en el Pliego de Prescripciones Técnicas se comuniquen al adjudicatario y en todo caso, aquellos que den lugar a una resolución administrativa o judicial desfavorable para Canal de Isabel II, S.A. M.P. por causas imputables al contratista.
- n) Serán a cargo del adjudicatario las indemnizaciones o sanciones impuestas a Canal de Isabel II, S.A. M.P., por resoluciones administrativas, o judiciales derivadas de incidentes de seguridad imputables al contratista y motivadas por la no observancia de la normativa que le aplica y/o procedimientos y requisitos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

### **Aspectos comunes a todas las bonificaciones/penalizaciones.**

A todos los importes de bonificaciones/penalizaciones indicados anteriormente se le habrá de aplicar el IVA correspondiente.

En caso de que Canal de Isabel II, S.A. M.P. considere oportuno aplicar bonificaciones, estas no podrán superar conjuntamente el 10% del importe de la facturación de todos los servicios del mes al que correspondan.

Durante la Fase de Pleno Servicio, salvo que se disponga lo contrario en la penalización correspondiente, en caso de que Canal de Isabel II, S.A. M.P. considere oportuno aplicar penalizaciones, estas no podrán superar conjuntamente el 20% del importe de la facturación de todos los servicios del mes al que correspondan. Este límite no será de aplicación en las Fases de Transición y de Devolución.

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.

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

A los efectos de lo previsto en el artículo 1.153 del Código Civil, el adjudicatario penalizado, además de satisfacer la penalización en los términos previstos en el párrafo siguiente, deberá cumplir las obligaciones cuyo incumplimiento o retraso se penaliza.

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

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

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

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

- El cumplimiento del plazo establecido para la Fase de Transición. En este sentido, Canal de Isabel II, S.A. M.P. podrá resolver el contrato en caso de que el adjudicatario incurra en una demora de 30 días naturales de dicho plazo.

- El cumplimiento del avance de la ejecución del Plan de Transición. En este sentido, Canal de Isabel II, S.A. M.P. podrá resolver el contrato en caso de que el adjudicatario no entregue en tiempo y forma al menos dos de los Planes que debe entregar a lo largo de la Fase de Transición.
- Adecuación a los requisitos del contrato y la puesta en marcha de los servicios dentro de los plazos establecidos en los pliegos.
- Disponer de Certificación de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en categoría MEDIA. En caso de pérdida, deberá recuperarse en la misma categoría o superior en el plazo de 6 meses a partir del momento en que se dé esta circunstancia, y siempre antes de que se supere el noveno (9º) mes de la Fase de Pleno Servicio.
- La obtención de Certificación en categoría ALTA en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) a partir del noveno (9º) mes de la Fase de Pleno Servicio.
- La acreditación en el cumplimiento con el Estándar de Seguridad de Datos para la Industria de Tarjeta de Pago (Payment Card Industry Data Security Standard) o PCI-DSS vigente durante la Fase de Pleno Servicio y su no recuperación en el plazo de 6 meses a partir del momento en que se dé esta circunstancia.
- La calidad de las prestaciones objeto del contrato. En este sentido, Canal de Isabel II, S.A., M.P. podrá resolver el contrato, una vez iniciada la Fase de Pleno Servicio, si se da cualquiera de estas circunstancias:
  - o Cuando en un periodo de 30 días naturales se acumulen más de 20 horas de indisponibilidad del servicio.
  - o Cuando a lo largo de la duración del Contrato se acumulen más de 120 horas de indisponibilidad del servicio.
- La ubicación de la plataforma de Contact Center. En este sentido, el cambio de ubicación de la plataforma de Contact Center respecto al lugar indicado en la oferta, sin notificación previa por medio fehaciente a Canal de Isabel II, S.A. M.P., podrá ser causa de resolución del Contrato a instancias del Canal de Isabel II, S.A. M.P.
- El cumplimiento del calendario y horario en la prestación de los servicios objeto del presente Contrato, detallado en el Pliego de Prescripciones Técnicas. En este sentido, Canal de Isabel II, S.A. M.P. podrá resolver el Contrato en el caso de que el adjudicatario incumpla dicha obligación tres veces en el período de un mes.
- La alteración o falseamiento en los datos o indicadores de actividad por parte del contratista, será causa de resolución del Contrato a instancias del Canal de Isabel II, S.A. M.P.
- Si pasado un mes, desde la notificación por parte de Canal de Isabel II, S.A. M.P. del incumplimiento de cualquier criterio de valoración a través de la mera aplicación de fórmulas, el adjudicatario no cumpliera con su obligación, podrá ser causa de resolución a instancias de Canal de Isabel II, S.A. M.P.

- Por no aplicar e implementar las medidas correctoras y preventivas debidas al incumplimiento reiterado de los INS establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas sin aplicar e implementar. En este sentido, se podrá resolver el Contrato en caso de que el contratista no haya aplicado e implementado las medidas correctoras y preventivas en el plazo de 1 semana (si la medida es de procedimiento), 1 mes (si la medida es organizativa) o 2 meses si la medida es técnica.
- Subcontratación sin autorización previa por parte de Canal de Isabel II, S.A. M.P. o contraria a los términos establecidos en el apartado correspondiente en el presente pliego.
- El cumplimiento de la condición especial de ejecución referida al sometimiento a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos.
- El incumplimiento continuado de cualquiera de los aspectos de seguridad recogidos en los pliegos durante la Fase de Pleno Servicio, durante 3 meses, podría dar lugar a resolución del contrato.
- Aplicación de medidas de control de acceso (físico y lógico), segregación, cifrado de datos, destrucción o pérdida de datos personales y violación de seguridad de datos.
- Las obligaciones indicadas en las letras a) a e) del apartado 11.

### 9.3 Condiciones especiales de ejecución

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

- El cumplimiento de la obligación de pago a subcontratistas y suministradores en los términos indicados en el artículo 108 del RD-LCSE.
- La obligación del contratista de someterse a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos.
- El contratista deberá disponer y aplicar un plan de conciliación de la vida familiar y laboral que afecte al personal adscrito a la ejecución del contrato.

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

### 10.- Otros.

#### 10.1. Revisión de precios

No hay revisión de precios.

#### 10.2. Variantes

No se admite la presentación de variantes.

### 10.3. Subcontratación

Será de aplicación la cláusula 25 del presente pliego.

Son tareas críticas del contrato las tareas a desarrollar por los agentes, salvo para el caso de necesidades coyunturales, para la atención de eventos imprevisibles que puedan ocasionar un volumen de llamadas y gestiones muy por encima de la actividad ordinaria, previa autorización de Canal de Isabel II, S.A. M.P.

Las tareas indicadas son críticas debido a que requieren de una serie de conocimientos complejos que precisan de una formación inicial, aprendizaje continuo y consolidación de conocimientos que solo puede conseguirse si se dispone de una plantilla dotada de estabilidad. La consolidación de los conocimientos necesarios es fundamental para prestar un servicio de calidad y poder dar respuestas precisas a las solicitudes y consultas de los clientes, siendo, por tanto, parte fundamental de la prestación del servicio los recursos humanos asignados. Por ello, la subcontratación de agentes dotaría de una incertidumbre e inestabilidad al servicio incompatible con el objetivo de máxima calidad por los motivos indicados.

### 10.4. Confidencialidad

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

### 10.5 Tablón de anuncios electrónico

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

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

Adicionalmente, se notificarán de forma individual por medios electrónicos a los interesados afectados de conformidad con la cláusula 10 del presente pliego, cuando se trate de actuaciones de la mesa o del órgano de contratación, que impliquen la posible subsanación de defectos u omisiones en la documentación presentada o determinen la exclusión de candidatos o licitadores.

Conforme a lo dispuesto en la disposición adicional decimoquinta de la LCSP, los plazos a contar desde la notificación de las actuaciones a que se refiere el párrafo anterior se computarán desde la fecha de envío de la notificación electrónica, siempre que el acto objeto de notificación se haya publicado el mismo día en el Perfil de contratante (<https://contratos-publicos.comunidad.madrid/>). En caso contrario los plazos se computarán desde la recepción de la notificación por el interesado.

Por su parte, la publicación en el tablón de anuncios electrónico de la existencia de ofertas que pueden ser consideradas anormalmente bajas se hace para su divulgación y conocimiento de todos los licitadores, ya que

esta circunstancia amplía el plazo máximo para adjudicar el contrato, conforme a lo dispuesto en la cláusula 14 del presente pliego; sin perjuicio de que se efectuará, mediante notificación electrónica individual, el requerimiento a cada licitador que haya presentado una oferta incurso en presunción de anormalidad, para tramitar el procedimiento previsto en el apartado 8.1 del Anexo I, computándose en este caso los plazos desde la recepción de la notificación por el interesado.

#### 10.6. Garantía

El plazo de garantía será de **TRES (3) MESES** a contar desde la aceptación de las prestaciones objeto del Contrato por parte de Canal de Isabel II, S.A., M.P.

#### 10.7. Garantía provisional

No se requiere garantía provisional

#### 10.8. Garantía complementaria

No se requiere garantía complementaria.

#### 10.9. Inspección y vigilancia

Según lo establecido en los pliegos.

#### 10.10 Medios electrónicos

Las proposiciones se presentarán a través del Sistema Licit@ (sistema de licitación electrónica de la Comunidad de Madrid) en el plazo y antes de la hora que se determine en el correspondiente anuncio de licitación.

En el Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid (<https://contratos-publicos.comunidad.madrid/perfil-contratante/sistema-licit-licitacion-electronica>) se ofrece la información necesaria y el acceso al Sistema Licit@ que debe utilizarse, así como el formulario para solicitar ayuda al equipo de soporte del sistema ante eventuales incidencias técnicas (este es el único cauce habilitado para resolver dichas incidencias). En cualquier caso, se recomienda realizar la presentación de la oferta con antelación suficiente para solucionar eventuales incidencias.

Para la aportación de documentos los licitadores deberán usar el Servicio de aportación de documentos de la Sede Electrónica de la Comunidad de Madrid (<https://sede.comunidad.madrid/guia-tramitacion-electronica#documentos>).

#### 10.11. Constatación de la correcta ejecución del Contrato

Según lo establecido en los pliegos.

#### 10.12. Modificaciones previstas en el pliego de cláusulas administrativas particulares

No aplica.

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

El Convenio Colectivo efectivamente aplicado a los trabajadores del actual contratista de Canal de Isabel II, S.A., M.P. establece la obligación de que el nuevo adjudicatario del contrato se subrogue en los derechos y obligaciones laborales de dichos trabajadores. Dicho convenio no establece diferencias retributivas por razón de género. El adjudicatario del contrato objeto del presente procedimiento deberá respetar dicho derecho de subrogación en los términos y condiciones en que esté configurado en el referido Convenio. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 130 de la LCSP se detalla en el **Anexo X** la información sobre las condiciones de los contratos de los trabajadores a los que afecta la subrogación.

#### 10.14. Número de sobres de los que constarán las ofertas

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

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

El **sobre número 1** será **IGUAL** para los dos lotes.

En cuanto al **sobre número 3 (no hay sobre número 2)** se procederá de la siguiente manera:

- Las **especificaciones técnicas/subcontratación** serán **IGUALES** para los **dos lotes**. En este sentido se presentará una única proposición de **especificaciones técnicas / subcontratación** de conformidad con el formato del apartado 6 del Anexo I válida para los dos lotes.
- La proposición relativa a los **criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas** será **IGUAL** para los **dos lotes**. En este sentido se presentará **una única proposición relativa a los criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas** de conformidad con el Anexo II bis y la documentación acreditativa solicitada en el apartado 8 A) 2 del Anexo I válida para los dos lotes.
- Se presentará **una proposición económica por cada lote**, de conformidad con el Anexo II. El importe de la **proposición económica PODRÁ SER DISTINTO** para cada lote.

**No se tendrán en cuenta las ofertas que incumplan las reglas indicadas con anterioridad.**

#### 10.15. Posibilidad de cesión del contrato

El contrato NO podrá ser cedido.

#### 10.16. Duración del deber de confidencialidad

El deber de confidencialidad referido a la información relativa a los pliegos del procedimiento y documentación complementaria que tenga carácter confidencial para Canal de Isabel II, S.A., M.P. y a toda la información que se entregue al contratista para el desarrollo de los trabajos tendrá una duración de 5 años.

#### 10.17. Documentación, información y aclaraciones.

Durante el plazo de presentación de ofertas, los licitadores podrán plantear consultas sobre el presente procedimiento de licitación a través de la dirección [consultas\\_contratacion@canal.madrid](mailto:consultas_contratacion@canal.madrid).

La fecha límite para la recepción de consultas sobre el presente procedimiento de licitación será doce (12) días antes de la fecha de presentación de ofertas. La contestación a las consultas, que tendrá carácter vinculante, será publicada en el Portal de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid (<https://contratos-publicos.comunidad.madrid/>).

#### 10.18 Resumen de criterios sociales, ambientales y de innovación.

##### Criterios de selección cualitativa

Criterios sociales: NO

Criterios medioambientales: NO

Criterios de innovación: NO

##### Criterios de adjudicación

Criterios sociales: NO

Criterios medioambientales: NO

Criterios de innovación: SI

Criterios sociales de preferencia en caso de empate: SI

##### Condiciones especiales de ejecución

Criterios sociales: SI

Criterios medioambientales: NO

Criterios de innovación: NO

#### 10.19. Requisitos previos a la formalización del contrato.

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

- Declaración Responsable del licitador en la que indique que dispone de un programa de cumplimiento referido a la protección de datos personales y que incluya medidas relativas al tratamiento de datos que realice en ejecución del contrato, entre otras: (i) medidas técnicas y

organizativas, con relación al tratamiento de datos que realice en ejecución del contrato, (ii) que suscribe cláusulas de confidencialidad y secreto con todas las personas y entidades que puedan tratar datos por cuenta de Canal de Isabel II, S.A. M.P., (iii) que se compromete a impartir formación en materia de protección de datos personales a aquellas personas que realicen tratamiento de datos personales por cuenta de Canal de Isabel II, S.A. M.P., y (iv) que implanta medidas de seguridad adecuadas al riesgo de la actividad que realiza.

#### 11.- Protección de datos de carácter personal

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

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

El contratista sólo podrá revelar la información confidencial y/o datos personales a sus empleados, con la finalidad de realizar el trabajo objeto del contrato y será responsable de los actos de los mismos.

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

Los datos de carácter personal facilitados por el contratista serán incluidos en las actividades de tratamiento de contratación de Canal de Isabel II, S.A., M.P. con la finalidad de gestionar el objeto del presente procedimiento, en base a la aplicación de medidas precontractuales y contractuales y/o como consecuencia de una obligación legal, así como el interés legítimo de Canal de Isabel II, S.A., M.P. de relacionarse dentro del ámbito del presente procedimiento. Los datos serán tratados mientras dure el procedimiento y una vez hayan finalizado las responsabilidades nacidas durante el tratamiento de datos y/o el procedimiento. El ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, supresión y/o demás derechos reconocidos en la normativa de protección de datos, podrán ser ejercidos en el domicilio social de Canal de Isabel II, S.A., M.P. en Calle Santa Engracia, 125, 28003, Madrid o remitiendo un correo a [privacidad@canal.madrid](mailto:privacidad@canal.madrid).

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

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

Canal de Isabel II, S.A., M.P., así como los posibles adjudicatarios de las oficinas técnicas de servicios de atención al cliente, podrán tratar los datos personales de los empleados del contratista o del personal subcontratado -en caso de que aplique subcontratación y haya sido autorizado para ello-, comunicados por el contratista en la fase de ejecución del contrato, en base al interés legítimo de Canal de Isabel II, S.A., M.P. de relacionarse dentro del ámbito del presente pliego, así como al objeto de realizar la comprobación de los medios humanos comprometidos y adscritos a la ejecución del contrato, y en su caso, para cumplir la normativa de prevención de riesgos laborales y de coordinación de actividades empresariales, de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social. Canal de Isabel II, S.A., M.P., así como los posibles adjudicatarios de las oficinas técnicas de servicios de atención al cliente podrán tratar datos personales derivados de las grabaciones de llamadas, voz, y/o realización de videollamadas que se realicen con clientes y usuarios del ciclo integral del agua que contengan datos personales de los empleados del contratista, especialmente su voz e imagen, así como de los datos identificativos que generen los accesos al sistema de información de Canal de Isabel II, S.A., M.P.

En ambos casos, los licitadores deberán contar con los consentimientos necesarios y facilitar toda la información que corresponda a las personas físicas en relación con el tratamiento de los datos de carácter personal que vayan a facilitar a Canal de Isabel II, S.A., M.P., con las finalidades y legitimaciones indicadas en párrafos precedentes. Asimismo, deberán informar expresamente a esas personas físicas de que pueden acceder, rectificar, oponerse o suprimir sus datos y demás derechos reconocidos en la normativa de protección de datos, en la dirección social de Canal de Isabel II, S.A., M.P. con la referencia RGPD o bien por correo electrónico en la dirección [privacidad@canal.madrid](mailto:privacidad@canal.madrid).

Para poder llevar a cabo alguna de las tareas objeto del contrato, en concreto para la prestación de los servicios de gestión y atención al cliente y usuarios del ciclo integral del agua, así como los servicios de Tecnología de Contact Center que pueden implicar la grabación de las llamadas, Canal de Isabel II, S.A podría poner a disposición del contratista ciertas categorías de datos de carácter personal incluidos en su registro de actividades de tratamiento relativo a clientes y usuarios del ciclo integral del agua (en particular, datos como nombre, apellidos, dirección de comunicaciones, dirección de la finca objeto de suministro, dirección postal, número de identificación fiscal, voz captada en las llamadas, imagen si se implantase la videollamada, teléfono datos bancarios, email de contacto, datos sociales y de renta para la tramitación de las bonificaciones, datos de familia, como los datos familiares o empadronamiento para las citadas bonificaciones, datos de renta, deudas de facturación y gestión de la misma, incidencias en el suministro, quejas, solicitudes, reclamaciones,

incidencias en el suministro, perfil de consumo, citas previas, datos de salud, información relativa a daños causados, ejercicio de derechos de protección de datos, etc.), de empleados-trabajadores, código de los trabajadores de Canal de Isabel II, S.A., M.P. que puedan acceder a las plataformas que procedan, y de contratación pública en Canal de Isabel II, S.A., M.P. (código de los usuarios-trabajadores de las empresas adjudicatarias y de subcontratistas que realizan las gestiones con los clientes y usuarios del ciclo integral del agua, así como nombres y apellido, voz, e imagen de los agentes que atiendan a los clientes y usuarios del ciclo integral del agua).

El contratista será considerado encargado del tratamiento de los datos de carácter personal. En este sentido, se compromete a seguir las instrucciones que Canal de Isabel II, S.A., M.P. prevea en este documento y en cada momento, y a cumplir la normativa vigente de protección de datos, así como el correspondiente deber de confidencialidad y de secreto empresarial. En concreto deberá atender las obligaciones derivadas de la aplicación del Reglamento 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (en adelante, RGPD), Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre de protección de datos y garantía de los derechos digitales y resto de normativa nacional y de la Unión Europea vigente en materia de protección de datos, por lo que el contratista se somete al cumplimiento de la misma.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- El nombre y los datos de contacto del encargado del tratamiento (contratista) o aquellas personas en las que delegue, indicando que actúa por cuenta de Canal de Isabel II, S.A., M.P. e indicación de los datos del Delegado de Protección de Datos.
- Las categorías de tratamientos de datos efectuados por cuenta de Canal de Isabel II, S.A., M.P.

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

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

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

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

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

En cualquier caso, deberán cumplirse las siguientes obligaciones:

- a) Se deberán utilizar los datos de carácter personal exclusivamente para la finalidad indicada en los párrafos precedentes.
- b) El contratista, así como los subcontratistas en caso de que se produzca subcontratación -si estuviera previsto en la oferta o se autorice con posterioridad por escrito, deberán someterse a la normativa nacional y de la Unión Europea vigente en materia de protección de datos.
- c) El adjudicatario, de conformidad con la cláusula 16, deberá presentar con carácter previo a la formalización del contrato, una declaración responsable en la que especifique dónde van a estar ubicados los servidores y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos que deberá estar alineado con las indicaciones de la presente cláusula en cuanto a transferencias internacionales de datos se refiere. En este supuesto, deberá facilitar la documentación que acredite el cumplimiento de la normativa y en especial lo relativo a transferencias internacionales de datos y subcontrataciones, conforme lo dispuesto en esta cláusula.
- d) El contratista, así como los subcontratistas, deberán comunicar cualquier cambio que se produzca a lo largo de la vida del contrato en la declaración responsable referida en la letra c) anterior.
- e) Los licitadores, de conformidad con la cláusula 25, deberán señalar en su oferta, si tienen previsto subcontratar los servidores o los servicios asociados a los mismos, indicando el nombre o el perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica de los subcontratistas a los que se vaya a encomendar su realización.

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

- **Documento de Seguridad.**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- **Medidas de cifrado de datos.**

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

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

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

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

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

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

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

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

- **Registro de Incidencias.**

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

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

Implementación de medidas tales como:

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

- **Dispositivos portátiles.**

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

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

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

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

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

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

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

- Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, y cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados/perjudicados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.
- El nombre y los datos de contacto del Delegado de Protección de Datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información, en caso de que se modifique el existente a la firma del contrato.
- Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.
- Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, una copia de la oportuna denuncia ante la autoridad competente y/o la indicación de las medidas propuestas para mitigar los posibles efectos negativos.

Si no es posible facilitar la información en tiempo real, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida. La comunicación como mínimo deberá facilitarse al Delegado de Protección de Datos, y al responsable del servicio y a los encargados de la Ciberseguridad en Canal de Isabel II, S.A., M.P.

El contratista ayudará a que Canal de Isabel II, S.A., M.P. pueda notificar a la autoridad de control una violación de seguridad que afecte a datos de carácter personal. En el supuesto de que sea necesario, también deberá ayudar a Canal de Isabel II, S.A., M.P. a notificar a los interesados violaciones de seguridad de los datos personales que entrañen un alto riesgo para los derechos y libertades de las personas físicas.

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

- **Medidas de apoyo al Responsable.**

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

- **Telecomunicaciones.**

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

- **Delegado de Protección de Datos.**

El contratista deberá designar a un Delegado de Protección de Datos, comunicando su identidad y datos de contacto a Canal de Isabel II, S.A., M.P.

- **Colaboración y Asistencia.**

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

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

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

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

- **Confidencialidad.**

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

- **Formación a empleados.**

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

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

- **Auditorías**

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

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

- **Garantías.**

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

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

#### **11.1 Ubicación de los servidores y servicios asociados.**

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

**ANEXO II**  
**MODELO PROPOSICIÓN ECONÓMICA**

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

D. ...., con D.N.I. ...., en nombre y representación de ....., con domicilio social en ..... enterado 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 ATENCION AL CLIENTE Y USUARIOS DE CANAL DE ISABEL II, S.A. M.P. Nº 97/2025**, cuyo contenido declara conocer y acepta plenamente y de las obligaciones sobre protección del medio ambiente y las relativas a las condiciones sobre protección del empleo, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales vigentes en la Comunidad de Madrid, contenidas en la normativa en materia laboral, de seguridad social, de integración social de personas con discapacidad y de prevención de riesgos laborales, así como las obligaciones contenidas en el Convenio Colectivo que le sea de aplicación, sin que la oferta realizada pueda justificar una causa económica, organizativa, técnica o de producción para modificar las citadas obligaciones, comprometiéndose a acreditar el cumplimiento de la referida obligación ante el órgano de contratación, cuando sea requerido para ello, en cualquier momento durante la vigencia del contrato, se compromete a tomar a su cargo la ejecución del Contrato, en las siguientes condiciones:

**SEÑALAR LOTE AL QUE SE LICITA \_\_\_\_**

Concepto	Nº Unidades (Ver nota 1)	Precio unitario IVA excluido (Ver Notas 2 y 3)
<b>Atención Telefónica Recepción</b>		
Atención al cliente: Agente	1.000.000	
Centralita	35.000	
<b>Atención Telefónica Emisión</b>		
Otras campañas de emisión	100.000	
<b>Atención Escrita</b>		
Atención escrita (email, oficina virtual, cartas, etc.)	360.000	
Chat Comercial	20.000	
Coste Fijo mensual BSP WhatsApp/Telegram	24	
Comunicaciones (WhatsApp/Telegram, etc.)	20.000	
<b>Atención al Back Office</b>		
Comunicaciones devueltas	120.000	
Hora de gestor- Agente	4.500	
<b>Otros conceptos</b>		
Bolsa de hora nuevos desarrollos, Consultoría + implantación	1.100	
<b>Plan de transición</b>		
Mes de fase de transición	5	

Fecha y Firma de Licitador

**Nota 1:** Las unidades establecidas en la tabla anterior se corresponden con un escenario hipotético de valoración para la duración inicial del contrato de 29 meses y, por tanto, no pueden ser modificadas por el licitador. Las ofertas de los licitadores que modifiquen las unidades referidas en la tabla anterior no serán tenidas en cuenta en el presente procedimiento de licitación.

**Nota 2:** Los licitadores se limitarán a ofertar los precios unitarios IVA excluido de los conceptos indicados en dicho escenario hipotético de valoración. Dichos precios unitarios deberán tener como máximo dos (2) decimales. En caso de que los licitadores oferten precios unitarios con más de dos (2) decimales se truncarán al segundo decimal, es decir sin redondeos en base al tercer decimal.

Para el precio unitario IVA excluido del concepto “Otras campañas de emisión” se deben considerar los parámetros establecidos en el apartado 2.2 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

**Nota 3:** Las ofertas económicas que superen el importe máximo de licitación establecido en el apartado 3.3 del Anexo I al presente pliego para el lote correspondiente no serán tomadas en consideración en el presente procedimiento de licitación.

Tampoco se tendrán en cuenta las ofertas en las que el importe para la Fase de Transición exceda el 2,5% del importe máximo de licitación para el lote correspondiente.

El precio total de la oferta se calculará de conformidad con las reglas referidas en el apartado 3.3 del Anexo I.

**ANEXO II bis**

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

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

D. ...., con D.N.I. ...., en nombre y representación de ...., con domicilio social en ..... enterado de las condiciones, requisitos y obligaciones establecidos en los Pliegos del procedimiento de licitación referido al **CONTRATO DE SERVICIOS DE ATENCION AL CLIENTE Y USUARIOS DE CANAL DE ISABEL II, S.A. M.P. Nº 97/2025** cuyo contenido declara conocer y acepta plenamente, oferta los siguientes valores para los "Criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas" indicados en el apartado 8 A) 2 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares:

Criterio de valoración	Valor ofertado por el licitador (Ver Nota 1)	
A) 2.1 Experiencia del Responsable Técnico del Servicio para la plataforma de tecnología de Contact Center y del Consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center (Ver Nota 2)	Señalar las iniciales del nombre y apellidos del Responsable Técnico del Servicio para la plataforma de tecnología de Contact Center propuesto_____	_____ nº de proyectos que excedan la experiencia mínima requerida
	Señalar las iniciales del nombre y apellidos del Consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center propuesto_____	_____ nº de proyectos que excedan la experiencia mínima requerida
A) 2.2. Módulo Performance Management Customer Analytics y Sentiment Analysis (ver Nota 3)	<input type="checkbox"/> SI	NO <input type="checkbox"/>
A) 2.3. Soporte de asistente virtual con Inteligencia Artificial para los agentes (ver Nota 4)	<input type="checkbox"/> SI	NO <input type="checkbox"/>
A) 2.4 Escucha en tiempo real y Next Best Action (Ver Nota 5)	<input type="checkbox"/> SI	NO <input type="checkbox"/>
A) 2.5 Utilización de Inteligencia Artificial para el monitoreo de, al menos, el 80% de las llamadas (ver Nota 6)	<input type="checkbox"/> SI	NO <input type="checkbox"/>
A) 2.6 Certificación en categoría ALTA en Esquema Nacional de Seguridad (ENS) al inicio de la Fase de Pleno Servicio (ver Nota 7)	<input type="checkbox"/> SI	NO <input type="checkbox"/>
A) 2.7 Certificación en la norma internacional ISO/IEC 27017 (ver Nota 8)	<input type="checkbox"/> SI	NO <input type="checkbox"/>

Fecha y Firma de Licitador

**Nota 1:** De conformidad con lo indicado en el apartado 1 del Anexo I, la proposición relativa a los **criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas** será **IGUAL** para los **dos lotes**. En este sentido se presentará **una única proposición relativa a los criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas** de conformidad con el Anexo II bis y la documentación acreditativa solicitada en el apartado 8 A) 2 del Anexo I válida para los dos lotes

De conformidad con lo indicado en la cláusula 11 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, los licitadores sólo deberán incluir la documentación relativa a los criterios cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas en el Sobre 3.

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

**Nota 2:** En el caso del Responsable Técnico del Servicio para la plataforma de tecnología de Contact Center los licitadores indicarán el Nº de proyectos de implantación de Tecnología de Contact Center con configuración de servicios con al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador en los que haya participado el Responsable Técnico del Servicio para la plataforma de tecnología de Contact Center propuesto por el licitador, que excedan los proyectos mínimos exigidos en el apartado 5.2.1 del Anexo I.

En el caso del Consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center los licitadores indicarán el Nº de proyectos de implantación de Tecnología de Contact Center para al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador en los que haya participado el Consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center propuesto por el licitador, que excedan los proyectos mínimos exigidos en el apartado 5.2.1 del Anexo I.

**Asimismo, los licitadores aportarán el Anexo XI haciendo constar expresamente:**

- **El nombre y apellidos del Responsable Técnico del Servicio para la plataforma de tecnología de Contact Center propuesto y la relación de proyectos de implantación de Tecnología de Contact Center en los que haya participado con configuración de servicios con al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador.**
- **El nombre y apellidos del Consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center propuesto y la relación de proyectos de implantación de Tecnología de Contact Center en los que haya participado para al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador.**
- **En dichas relaciones de proyectos deberán incluirse TANTO EL NÚMERO DE PROYECTOS MÍNIMO requerido en el apartado 5.2.1 del Anexo I para el perfil correspondiente COMO LOS PROYECTOS QUE EXCEDAN DICHO NÚMERO MÍNIMO, ya que éstos serán los proyectos objeto de valoración. En el citado Anexo XI deberán indicarse también los datos de contacto del cliente correspondiente a efectos de que Canal de Isabel II, S.A., M.P. pueda comprobar la veracidad de la información aportada.**

- **En caso de que el medio personal propuesto no pertenezca a la plantilla del licitador, se deberá aportar documentación acreditativa de la efectiva disposición del medio personal. Por ejemplo, declaración responsable de la empresa a cuya plantilla pertenezca el medio personal comprometiéndose con el licitador a poner a su disposición durante toda la vigencia del contrato dicho medio personal. Si el medio personal es un trabajador autónomo, declaración del propio trabajador autónomo comprometiéndose con el licitador a estar a su disposición durante toda la vigencia del contrato.**

Será responsabilidad de los licitadores contar con los consentimientos necesarios y facilitar toda la información que corresponda a las personas físicas cuyos datos de carácter personal faciliten (tanto los perfiles propuestos como los clientes) en relación con el tratamiento de los datos de carácter personal que vayan a facilitar a Canal de Isabel II, S.A., M.P. para realizar la valoración de los criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas establecidos en el apartado 8 A) 2.1.1 y 2.1.2 del Anexo I. Asimismo, deberán informar expresamente a esas personas físicas de que pueden acceder, rectificar, oponerse o suprimir sus datos y demás derechos reconocidos en la normativa de protección de datos, en la dirección social de Canal de Isabel II, S.A., M.P. con la referencia RGPD o bien por correo electrónico en la dirección [privacidad@canal.madrid](mailto:privacidad@canal.madrid). La omisión de este deber de información por parte de los licitadores respecto a las personas físicas cuyos datos de carácter personal figuren en la documentación aportada no generará responsabilidad alguna para Canal de Isabel II, S.A., M.P.

**Nota 3:** Los licitadores indicarán SI o NO, en función de si ofertan la disponibilidad de soluciones de Performance Management y Sentiment Analysis con las características indicadas en el apartado 8 A) 2.2 del Anexo I.

**Adicionalmente, si los licitadores ofertan las soluciones objeto de valoración, deberán aportar una descripción detallada de los módulos ofertados a efectos de que Canal de Isabel II S.A., M.P. pueda comprobar si se cumplen los requisitos indicados en el apartado 8 A) 2.2 del Anexo I:**

- La descripción de la solución de Performance Management. Dicha descripción deberá aportar evidencias de la capacidad de la solución propuesta para permitan analizar y comparar la eficiencia de las operaciones y de los agentes en base a las llamadas analizadas a través de la solución Customer Analytics y de otras fuentes externas, por ejemplo, resultado de encuestas de satisfacción, por tipología de gestión, agente, etc., pudiendo hacer análisis distinguiendo tipologías de gestión, procesos, agente, duración de la llamada, etc. y análisis haciendo combinaciones de las anteriores variables. Para ello la herramienta permitirá recopilar y analizar datos relacionados con las operaciones y productividad o desempeño de los agentes que atienden las llamadas. La solución permitirá definir objetivos, al objeto de realizar un control y seguimiento de la eficiencia del servicio de atención al cliente que será analizado mediante la solución ofertada en el presente procedimiento, pudiendo definir planes de acción que ayuden a mejorar el citado servicio de atención al cliente. Así mismo, deberá acreditarse que la solución dispone de cuadros de mando parametrizables que deberán contener la información necesaria para realizar la comparativa de forma simple y visual.
- La descripción de la solución de Sentiment Analysis que utilice la solución para detectar los sentimientos de los clientes. Deberá acreditarse que la solución pueda definir el grado de satisfacción o aceptación de los clientes con la atención recibida, identificando palabras o

construcciones gramaticales que las pongan de manifiesto.

- En caso de que las soluciones ofertadas utilicen inteligencia Artificial, el contratista asumirá la obligación de no compartir el contenido de la información ni los datos de Canal de Isabel II, S.A. M.P. o de sus clientes con el proveedor de la tecnología de Inteligencia Artificial, garantizar que dicha información quede almacenada en entorno seguro y su tratamiento se produzca en países del Entorno Económico Europeo o en países respecto de los cuales la Comisión Europea haya declarado su nivel adecuado de protección de datos, así como el compromiso del cumplimiento del Reglamento (UE) 2024/1689 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de junio de 2024, por el que se establecen normas armonizadas en materia de inteligencia artificial y por el que se modifican los Reglamentos (CE) nº 300/2008, (UE) nº 167/2013, (UE) nº 168/2013, (UE) 2018/858, (UE) 2018/1139 y (UE) 2019/2144 y las Directivas (Reglamento de Inteligencia Artificial). Asimismo, durante la ejecución del contrato deberá cumplirse el requisito "RIA Cumplimiento del Reglamento Europeo de Inteligencia Artificial" indicado en el Anexo de requisitos de seguridad del Pliego de Prescripciones Técnicas.

**En caso de que ambas casillas quedaran en blanco Y el licitador NO haya aportado la documentación acreditativa correspondiente se entenderá que el licitador NO oferta la disponibilidad de soluciones de Performance Management y Sentiment Analysis. En cambio, si se marcan ambas casillas, se entenderá que el licitador SI oferta la disponibilidad de soluciones de Performance Management y Sentiment Analysis, aunque no haya aportado la documentación acreditativa correspondiente.**

**Nota 4:** Los licitadores indicarán SI o NO, en función de si ofertan el Soporte de asistente virtual con Inteligencia Artificial para los agentes con las características indicadas en el apartado 8 A) 2.3 del Anexo I.

**Adicionalmente, si los licitadores ofertan el asistente virtual con Inteligencia Artificial para dar soporte a los agentes durante la gestión con las características indicadas en el apartado 8 A) 2.3 del Anexo I, deberán aportar una descripción detallada de las líneas generales de configuración y funcionamiento del asistente virtual ofertado a efectos de que Canal de Isabel II S.A., M.P. pueda comprobar si se cumplen los requisitos indicados con anterioridad. En este sentido, se deberá describir la plataforma sobre la que se encontrará operativo el asistente virtual (plataforma de desarrollo propio, Microsoft Teams, etc.) e identificar la tecnología de Inteligencia Artificial que dará soporte al asistente virtual.**

**Asimismo, deberá acreditarse que el Asistente Virtual ofertado cumple el Reglamento de Inteligencia Artificial.**

El Asistente Virtual ofertado deberá cumplir con lo establecido en el Reglamento de Inteligencia Artificial, especialmente en lo que se refiere a la prohibición del uso de sistemas de Inteligencia Artificial que empleen técnicas subliminales o manipuladoras que trasciendan la conciencia de una persona. Esto incluye aquellos sistemas diseñados para influir en la toma de decisiones de manera oculta, reduciendo significativamente la capacidad de los individuos para tomar decisiones informadas y llevándolos a optar por acciones que, en otras circunstancias, no habrían elegido. El contratista asumirá la obligación de no compartir el contenido de la información ni datos de Canal de Isabel II, S.A. M.P. o de sus clientes con el proveedor de la tecnología de Inteligencia Artificial, garantizar que dicha información quede almacenada en entorno seguro y su tratamiento se produzca en países del Entorno Económico Europeo o en países respecto de los cuales la Comisión Europea haya declarado su nivel adecuado de protección de datos.

**En caso de que ambas casillas quedaran en blanco Y el licitador NO haya aportado la documentación acreditativa correspondiente se entenderá que el licitador NO oferta el Soporte de asistente virtual con Inteligencia Artificial para los agentes. En cambio, si se marcan ambas casillas, se entenderá que el licitador SI oferta el Soporte de asistente virtual con Inteligencia Artificial para los agentes, aunque no haya aportado la documentación acreditativa correspondiente.**

**Nota 5:** Los licitadores indicarán SI o NO, en función de si ofertan la escucha en tiempo real y Next Best Action con las características indicadas en el apartado 8 A) 2.4 del Anexo I.

**Únicamente se podrá ofertar la escucha en tiempo real y Next Best Action si el licitador ha ofertado el Soporte de asistente virtual con Inteligencia Artificial para los agentes indicado en el apartado 8 A) 2.3 del Anexo I.**

**Adicionalmente, si los licitadores ofertan el servicio de escucha en tiempo real y Next Best Action con las características indicadas en el apartado 8 A) 2.4 del Anexo I, deberán presentar una descripción de las líneas generales de configuración y funcionamiento del mismo a efectos de que Canal de Isabel II S.A., M.P. pueda comprobar si se cumplen los requisitos indicados en el apartado 8 A) 2.4 del Anexo I.**

**En caso de que ambas casillas quedaran en blanco Y el licitador NO haya aportado la documentación acreditativa correspondiente se entenderá que el licitador NO oferta el servicio de escucha en tiempo real y Next Best Action. En cambio, si se marcan ambas casillas, se entenderá que el licitador SI oferta el servicio de escucha en tiempo real y Next Best Action, aunque no haya aportado la documentación acreditativa correspondiente.**

**Nota 6:** Los licitadores indicarán SI o NO, en función de si ofertan la Utilización de Inteligencia Artificial para el monitoreo de, al menos, el 80% de las llamadas con las características indicadas en el apartado 8 A) 2.5 del Anexo I.

**Adicionalmente, si los licitadores ofertan la Utilización de Inteligencia Artificial para el monitoreo de, al menos, el 80% de las llamadas con las características indicadas en el apartado 8 A) 2.5 del Anexo I deberán presentar una propuesta de la Plataforma que utilizarán para llevar a cabo dicha tarea, así como una descripción del tipo de monitoreo a utilizar, procedimiento de calibración, volúmenes de llamadas a analizar, distribución por agente, etc. a efectos de que Canal de Isabel II S.A., M.P. pueda comprobar si se cumplen las características indicadas en el apartado 8 A) 2.5 del Anexo I.**

El contratista asumirá la obligación de no compartir el contenido de la información ni datos de Canal de Isabel II, S.A. M.P. o de sus clientes con el proveedor de la tecnología de Inteligencia Artificial, y garantizar que dicha información quede almacenada en entorno seguro y su tratamiento se produzca en países del Entorno Económico Europeo o en países respecto de los cuales la Comisión Europea haya declarado su nivel adecuado de protección de datos, así como el compromiso del cumplimiento del Reglamento de Inteligencia Artificial.

**En caso de que ambas casillas quedaran en blanco Y el licitador NO haya aportado la documentación acreditativa correspondiente se entenderá que el licitador NO oferta la utilización de Inteligencia Artificial para el monitoreo de, al menos, el 80% de las llamadas. En cambio, si se marcan ambas casillas, se entenderá que el licitador SI oferta la utilización de Inteligencia Artificial para el monitoreo de, al menos, el 80% de las llamadas, aunque no haya aportado la documentación acreditativa correspondiente.**

**Nota 7:** Los licitadores indicarán SI o NO, en función de si se comprometen a disponer al inicio de la Fase de Pleno Servicio de la certificación de conformidad en categoría ALTA con el Esquema Nacional de Seguridad en los términos indicados en el apartado 8 A) 2.6 del Anexo I.

**En caso de que ambas casillas quedaran en blanco se entenderá que el licitador NO asume dicho compromiso. En cambio, si se marcan ambas casillas, se entenderá que el licitador SI asume dicho compromiso.**

**Nota 8:** Los licitadores indicarán SI o NO, en función de si el licitador, o las empresas que les presten el servicio de Contact Center objeto de contratación, disponen de la Certificación ISO/IEC ISO/IEC 27017:2021 o equivalente en los términos indicados en el apartado 8 A) 2.7 del Anexo I. Se admitirán también medidas equivalentes a la citada Certificación.

**En caso de disponer de ella, los licitadores deberán aportar la Certificación ISO/IEC ISO/IEC 27017:2021 o equivalente en vigor correspondiente. La certificación debe englobar al menos, los sistemas de información que soportan los servicios ofertados por el licitador para prestar los servicios objeto de contratación por parte de Canal de Isabel II, S.A. M.P. y estar emitida por una entidad acreditada dentro de European Accreditation (EA) o de la Organización Internacional de Acreditación (IAF). Se admitirán también medidas equivalentes a la citada Certificación en dicho ámbito. En este sentido, se podrán aportar las referidas medidas de las que disponga el licitador.**

**En caso de que ambas casillas quedaran en blanco Y el licitador NO haya aportado la documentación acreditativa correspondiente se entenderá que el licitador, o la empresa que le preste el servicio de Contact Center objeto de contratación, NO dispone de la Certificación ISO/IEC ISO/IEC 27017:2021 o equivalente o las medidas equivalentes. En cambio, si se marcan ambas casillas, se entenderá que el licitador, o la empresa que le preste el servicio de Contact Center objeto de contratación, SI dispone de la Certificación ISO/IEC ISO/IEC 27017:2021 o equivalente o las medidas equivalentes, aunque no haya aportado la documentación acreditativa correspondiente.**

### ANEXO III

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

#### FORMULARIO

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

#### ORIENTACIONES PARA LA CUMPLIMENTACIÓN DEL FORMULARIO NORMALIZADO DEL DEUC

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

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

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

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

La empresa licitadora deberá almacenar en su ordenador el modelo en XML creado y publicado previamente por el órgano de contratación, y acceder después al servicio DEUC electrónico, donde deberá importarlo, cumplimentar los datos necesarios, firmarlo electrónicamente y presentarlo en la plataforma de licitación electrónica referida en el apartado 10.10 del Anexo I con los demás documentos de la licitación.

##### **Parte II: Información sobre el operador económico**

Esta parte recoge información sobre la empresa licitadora.

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

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

*Sí: si se encuentra clasificada.*

*No: si no se encuentra clasificada.*

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

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

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

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

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

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

### Parte III: Motivos de exclusión

Dado que el formulario normalizado del DEUC no recoge referencia alguna a nuestra legislación, para facilitar la adecuada cumplimentación de esta parte del formulario, a continuación se indica una tabla de equivalencias entre cada una de las preguntas que deben responder las empresas, los artículos de la Directiva de contratación pública y, por último, los artículos de la LCSP que han dado transposición al artículo 57 de la Directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, sobre contratación pública y por la que se deroga la Directiva 2004/18/CE Texto pertinente a efectos del EEE (**en adelante “Directiva de contratación pública”**).

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

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

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

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

#### Parte IV: Criterios de selección.

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

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

#### Parte V: Reducción del número de candidatos cualificados

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

#### Parte VI. Declaraciones finales.

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

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

#### ANEXO IV

##### MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE MÚLTIPLE

D./Dña ..... con DNI/NIE ..... en nombre propio o en representación de la empresa ..... con CIF nº ..... en calidad de ..... en relación con el **CONTRATO DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y USUARIOS DE CANAL DE ISABEL II, S.A. M.P. Nº 97/2025**

**Nota 1:** Indíquese la representación que ostenta el declarante en la empresa.

##### DECLARA RESPONSABLEMENTE

##### **PARTE A- CONOCIMIENTO Y ACEPTACIÓN DEL CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA Y LA POLÍTICA DE CUMPLIMIENTO DE CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.**

Que la citada sociedad conoce y acepta el Código Ético y de Conducta y la Política de Cumplimiento de Canal de Isabel II, S.A., M.P., aprobados por su Consejo de Administración, y que se encuentran publicados en su página web ([www.canaldeisabelsegunda.es](http://www.canaldeisabelsegunda.es))

La aceptación del Código Ético y de Conducta y la Política de Cumplimiento conlleva asumir como propios los principios generales de actuación y compromisos de conducta adoptados por Canal de Isabel II, S.A., M.P.

Igualmente, se deberá informar sobre cualquier conducta que pudiera considerarse irregular o susceptible de infringir la Política de Cumplimiento y el Código Ético y de Conducta de Canal de Isabel II, S.A., M.P., a través del formulario existente en la página web de Canal de Isabel II en el apartado Línea Ética.

Asimismo, se compromete a adoptar las medidas necesarias para que los medios personales que intervengan en la ejecución del contrato indicado en el encabezado conozcan y acepten el Código Ético y de Conducta y la Política de Cumplimiento de Canal de Isabel II, S.A., M.P.

Canal de Isabel II, S.A., M.P., podrá resolver el contrato por haber incumplido el adjudicatario los principios generales de actuación y compromisos de conducta fijados, tanto en el Código Ético y de Conducta como en la Política de Cumplimiento.

Se entenderán a todos los efectos incumplimientos de los valores de ética e integridad, cuando las conductas de las personas destinadas a la ejecución del contrato puedan dar lugar a la comisión de delitos que imputen responsabilidad penal a la persona jurídica o un daño reputacional a la imagen del Canal de Isabel II, S.A., M.P.

##### **PARTE B- COMPROMISO DE TENER CONTRATADOS TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD**

Que, de resultar adjudicatario del contrato indicado en el encabezado, y durante la vigencia del mismo, asume la obligación de tener empleados trabajadores con discapacidad en un 2 por 100, al menos, de la plantilla de la empresa, si ésta alcanza un número de 50 ó más trabajadores, de acuerdo con el artículo 42 del Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y su inclusión social,

aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, o la de adoptar las medidas alternativas establecidas en el Real Decreto 364/2005, de 8 de abril.

Asimismo, se compromete a acreditar el cumplimiento de la referida obligación ante el órgano de contratación cuando sea requerido para ello, en cualquier momento durante la vigencia del Contrato o, en todo caso, antes de la devolución de la garantía definitiva.

Igualmente, si se trata de una empresa de más de 50 trabajadores, asume la obligación de contar con un plan de igualdad conforme a lo dispuesto en el artículo 45 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad de mujeres y hombres, que dicho plan está inscrito en el Registro laboral correspondiente, y se compromete a acreditar el cumplimiento de la referida obligación ante el órgano de contratación cuando sea requerido para ello.

#### **PARTE C- EMPRESAS VINCULADAS EN EL MISMO GRUPO**

Que, para el contrato indicado en el encabezado, y a efectos de la aplicación de los parámetros objetivos en función de los cuales se apreciará si las ofertas no pueden ser cumplidas por ser anormalmente bajas, la empresa que representa:

Opción A)

Pertenece al GRUPO [ ] al encontrarse en alguno de los supuestos definidos en el artículo 42.1 del Código de Comercio.

En este sentido, se relacionan a continuación las empresas vinculadas en el citado Grupo [ ]:

Opción B)

No pertenece a ningún grupo empresarial al no encontrarse en ninguno de los supuestos definidos en el artículo 42.1 del Código de Comercio.

**Nota 2:** Las opciones A) y B) son incompatibles entre sí, señale únicamente la que corresponda.

#### **PARTE D- JURISDICCIÓN DE EMPRESAS EXTRANJERAS**

Que, si se trata de una empresa extranjera, se somete a la jurisdicción de los juzgados y tribunales españoles de cualquier orden, para todas las incidencias que de modo directo o indirecto pudieran surgir para el contrato indicado en el encabezado, con renuncia, al fuero jurisdiccional extranjero que le pudiera corresponder.

En ....., a ..... de ..... de ....

Fdo.:

## ANEXO V

### MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE DE VIGENCIA DE LOS DATOS ANOTADOS EN EL REGISTRO OFICIAL DE LICITADORES Y EMPRESAS CLASIFICADAS DEL SECTOR PÚBLICO

D./D.ª ..... en calidad de <sup>2</sup> ..... con DNI / NIE n.º: ....., en nombre propio o en representación de la empresa ....., con C.I.F.: ....., inscrita en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público, con el n.º ....., al objeto de participar en la contratación denominada ..... convocada por <sup>3</sup> ....., 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<sup>1,4</sup>:

- ☐ A) Que los datos de esta empresa que constan en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público no han sido alterados en ninguna de sus circunstancias y que se corresponden con el certificado del Registro.
- ☐ B) Que de los datos de esta empresa anotados en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público han sufrido variación los que a continuación se indican, según se acredita mediante los documentos que se adjuntan, manteniéndose los demás datos sin ninguna alteración respecto del contenido del Certificado del Registro.

Datos que han sufrido variación:

Documentación justificativa que se adjunta:

En ....., a ..... de ..... de 2025

Fdo:

1 Esta declaración es de presentación obligatoria en cada licitación, de conformidad con la cláusula 13.

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

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

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

ANEXO VI  
MODELO DE AVAL

La entidad.....(*razón social de la entidad de crédito o sociedad de garantía recíproca*), CIF....., con domicilio (a efectos de notificaciones y requerimientos) en ....., en la calle/plaza/avenida....., CP....., y en su nombre (*nombre y apellidos de los apoderados*).....con poderes suficientes para obligarle en este acto,

AVALA

A (*nombre y apellidos o razón social del avalado*)....., NIF/CIF....., para responder de las obligaciones derivadas del Contrato (*detallar el número y título del Contrato*) en los términos previstos en la cláusula 15 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, ante Canal de Isabel II, S.A., M.P., con CIF A86488087, por importe de (*en letra y en cifra*).....euros.<sup>1</sup>

La entidad avalista declara bajo su responsabilidad que cumple los requisitos previstos en el art. 56.2 del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

Este aval se otorga solidariamente respecto al obligado principal, con renuncia expresa al beneficio de excusión y con compromiso de pago al primer requerimiento de Canal de Isabel II, S.A., M.P., en un plazo máximo de quince días naturales.

El presente aval estará en vigor y tendrá validez en tanto Canal de Isabel II, S.A., M.P. 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*)

**Nota:** se presentará documento en el que conste el bastanteo del poder realizado por una administración pública española en los términos del artículo 2.3 de la Ley 40/2015, o, en su defecto, copia de la escritura de apoderamiento del representante.

<sup>1</sup> En caso de UTE, este párrafo debe ser sustituido por el siguiente:

A (*nombre y apellidos o razón social del avalado*)....., NIF/CIF....., participe en la UTE “[...]” pendiente de constituir, para responder solidariamente de las obligaciones contraídas por la UTE en ejecución del Contrato ..... (*detallar el número y título del Contrato*) en los términos previstos en la cláusula 15 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y, por tanto, garantizando la ejecución del mismo por parte de la UTE de la que forma parte, ante Canal de Isabel II, S.A., M.P., con CIF A86488087, por importe de (*en letra y en cifra*).....euros.

**ANEXO VI BIS**  
**MODELO DE AVAL (GARANTÍA PROVISIONAL)**

La entidad.....(*razón social de la entidad de crédito o sociedad de garantía recíproca*), CIF....., con domicilio (a efectos de notificaciones y requerimientos) en ....., en la calle/plaza/avenida....., CP....., y en su nombre (*nombre y apellidos de los apoderados*).....con poderes suficientes para obligarle en este acto,

**AVALA**

A (*nombre y apellidos o razón social del avalado*)....., NIF/CIF....., para responder de las obligaciones derivadas de la presentación de ofertas al procedimiento de licitación para la adjudicación del Contrato (*detallar el número y título del Contrato*) en los términos previstos en la cláusula 8 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, ante Canal de Isabel II, S.A., M.P., con CIF A86488087, por importe de (*en letra y en cifra*).....euros.<sup>1</sup>

La entidad avalista declara bajo su responsabilidad que cumple los requisitos previstos en el art. 56.2 del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

Este aval se otorga solidariamente respecto al obligado principal, con renuncia expresa al beneficio de excusión y con compromiso de pago al primer requerimiento de Canal de Isabel II, S.A., M.P., en un plazo máximo de quince días naturales.

El presente aval estará en vigor y tendrá validez en tanto Canal de Isabel II, S.A., M.P. 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*)

**Nota:** se presentará documento en el que conste el bastanteo del poder realizado por una administración pública española en los términos del artículo 2.3 de la Ley 40/2015, o, en su defecto, copia de la escritura de apoderamiento del representante.

<sup>1</sup> En caso de UTE, este párrafo debe ser sustituido por el siguiente:

A (*nombre y apellidos o razón social del avalado*)....., NIF/CIF....., participe del compromiso de constitución de la UTE “[...]”, para responder de las obligaciones derivadas de la presentación de oferta de la misma al procedimiento de licitación para la adjudicación del Contrato (*detallar el número y título del Contrato*) en los términos previstos en la cláusula 8 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y, por tanto garantizando la presentación de la oferta de la UTE de la que forma parte, ante Canal de Isabel II, S.A., M.P., con CIF A86488087, por importe de (*en letra y en cifra*).....euros.

**ANEXO VII**  
**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,

**ASEGURA**

A (3) ....., NIF/CIF....., en concepto de tomador de seguro, ante (4)....., en adelante asegurado, hasta el importe de (5)....., (en cifra y letra).....Euros, en los términos y condiciones establecidos en la LCSP, normativa de desarrollo y Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares por la que se rige el Contrato (6)....., en concepto de garantía (7)....., para responder de las obligaciones, penalizaciones y demás gastos que se puedan derivar conforme a las normas y demás condiciones administrativas precisadas frente al asegurado <sup>1</sup>.

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 asegurado suspendida ni éste liberado de su obligación, caso de que el asegurador deba hacer efectiva la garantía.

El asegurador no podrá oponer al asegurado las excepciones que puedan corresponderle contra el tomador del seguro.

El asegurador asume el compromiso de indemnizar al asegurado al primer requerimiento de Canal de Isabel II, S.A., M.P., en los términos establecidos en la LCSP y normas de desarrollo.

El presente seguro de caución estará en vigor hasta que (8)....., o quien en su nombre sea habilitado legalmente para ello, autorice su cancelación o devolución, de acuerdo con lo establecido en la LCSP y legislación complementaria.

En....., a.....de.....de.....

Firma:  
Asegurador

**Instrucciones para la cumplimentación del modelo:**

<sup>1</sup> En caso de UTE, este párrafo debe ser sustituido por el siguiente:

A (3) ....., NIF/CIF....., participe en la UTE “[...]” pendiente de constituir, en concepto de tomador de seguro, ante (4)....., en adelante asegurado, hasta el importe de (5)....., (en cifra y letra).....Euros, en los términos y condiciones establecidos en la LCSP, normativa de desarrollo y Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares por la que se rige el Contrato (6)....., en concepto de garantía (7)....., para responder de las obligaciones, penalizaciones y demás gastos que se puedan derivar conforme a las normas y demás condiciones administrativas precisadas por la UTE de la que forma parte frente al asegurado.

- (1) Se expresará la razón social completa de la entidad aseguradora.
- (2) Nombre y apellidos del apoderado/s
- (3) Nombre y apellidos/razón social del tomador del seguro.
- (4) Indicar "Canal de Isabel II, S.A., M.P. con CIF A86488087"
- (5) Importe por el que se constituye el seguro.
- (6) Identificar individualmente de manera suficiente (naturaleza, clase,.....) el Contrato en virtud del cual se presta la caución, con indicación de las posibles prórrogas previstas en el Contrato.
- (7) Expresar la modalidad de seguro de que se trata: provisional, definitiva, etc. Caución.
- (8) Autoridad a cuya disposición se constituye la garantía.

**Nota:** se presentará documento en el que conste el bastanteo del poder realizado por una administración pública española en los términos del artículo 2.3 de la Ley 40/2015, o, en su defecto, copia de la escritura de apoderamiento del representante.

## ANEXO VII BIS

### MODELO DE CERTIFICADO DE SEGURO DE CAUCIÓN COMO GARANTÍA PROVISIONAL

Certificado número.....

La entidad aseguradora (1).....en adelante asegurador, con domicilio (a efectos de notificaciones y requerimientos) en ....., calle....., y CIF.....debidamente representado por D. (2)....., con poderes suficientes para obligarle en este acto,

#### ASEGURA

A (3) ....., NIF/CIF....., en concepto de tomador de seguro, ante (4)....., en adelante asegurado, hasta el importe de (5)....., (en cifra y letra).....Euros, en los términos y condiciones establecidos en la LCSP, normativa de desarrollo y Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares por la que se rige el Contrato (6)....., en concepto de garantía provisional para responder del mantenimiento de la proposición presentada por el tomador del seguro hasta la perfección del contrato y de lo dispuesto en el artículo 150.2 de la LCSP<sup>1</sup>.

El asegurador declara, bajo su responsabilidad, que cumple los requisitos exigidos en el art. 57.1 del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

La falta de pago de la prima, sea única, primera o siguientes no dará derecho al asegurador a resolver el Contrato, ni éste quedará extinguido, ni la cobertura del asegurador suspendida ni éste liberado de su obligación, caso de que el asegurador deba hacer efectiva la garantía.

El asegurador no podrá oponer al asegurado las excepciones que puedan corresponderle contra el tomador del seguro.

El asegurador asume el compromiso de indemnizar al asegurado al primer requerimiento de Canal de Isabel II, S.A., M.P., en los términos establecidos en la LCSP y normas de desarrollo.

El presente seguro de caución estará en vigor hasta que (7)....., o quien en su nombre sea habilitado legalmente para ello, autorice su cancelación o devolución, de acuerdo con lo establecido en la LCSP y legislación complementaria.

<sup>1</sup> En caso de UTE, este párrafo debe ser sustituido por el siguiente:

A (3) ....., NIF/CIF....., participe en la UTE “[...]” pendiente de constituir, en concepto de tomador de seguro, ante (4)....., en adelante asegurado, hasta el importe de (5)....., (en cifra y letra).....Euros, en los términos y condiciones establecidos en la LCSP, normativa de desarrollo y Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares por la que se rige el Contrato (6)....., en concepto de garantía provisional para responder del mantenimiento de la proposición presentada por el tomador del seguro hasta la perfección del contrato y de lo dispuesto en el artículo 150.2 de la LCSP.

En....., a.....de.....de.....

Firma:

Asegurador

**Instrucciones para la cumplimentación del modelo:**

- (1) Se expresará la razón social completa de la entidad aseguradora.
- (2) Nombre y apellidos del apoderado/s
- (3) Nombre y apellidos/razón social del tomador del seguro.
- (4) Indicar "Canal de Isabel II, S.A., M.P. con CIF A86488087"
- (5) Importe por el que se constituye el seguro.
- (6) Identificar individualmente de manera suficiente (naturaleza, clase,.....) el Contrato en virtud del cual se presta la caución, con indicación de las posibles prórrogas previstas en el Contrato.
- (7) Autoridad a cuya disposición se constituye la garantía.

**Nota:** se presentará documento en el que conste el bastanteo del poder realizado por una administración pública española en los términos del artículo 2.3 de la Ley 40/2015, o, en su defecto, copia de la escritura de apoderamiento del representante.

## ANEXO VIII

### MODELO DE INDICACIÓN DE SUBCONTRATACIÓN DE PRESTACIONES DEL OBJETO DEL CONTRATO<sup>1</sup>

D./Dña ..... , con DNI/NIE ..... [en nombre propio] o [en representación de la empresa] ..... , con CIF nº ..... , en calidad de .....

DECLARA:

I.- Que la citada sociedad tiene la intención de subcontratar en las siguientes condiciones:

- Tarea del Contrato a subcontratar:
- Nombre del subcontratista (1) / Perfil empresarial del subcontratista definido por referencia a las condiciones de solvencia correspondientes a la tarea objeto de subcontratación de entre las indicadas en el apartado 5 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (2) (ver Nota 1).
- Importe del subcontrato

II.- Que la citada sociedad SI/NO [Táchese lo que no proceda] integra su solvencia con la del subcontratista a efectos de acreditar los requisitos correspondientes a la tarea objeto de subcontratación de entre los indicados en el apartado 5 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (ver Nota 2).

III.- Que la empresa con la que se pretende subcontratar no está incurso en ninguna de las causas de prohibición de contratar recogidas en el artículo 71 de la LCSP.

IV.- Que la empresa con la que se pretende subcontratar conoce las condiciones de los pliegos del procedimiento 97/2025 de Canal de Isabel II, S.A., M.P. y ejecutará su prestación de modo que el contratista pueda cumplir el Contrato de conformidad con los Pliegos y su oferta.

V.- Que la sociedad a la que represento se compromete al cumplimiento de las obligaciones que establece la normativa aplicable en materia de subcontratación, de conformidad con el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (ver Nota 3).

VI.- Que esta comunicación se realiza de conformidad con lo dispuesto en la cláusula relativa a la subcontratación establecida en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

En ..... , a ..... de ..... de ....

Fdo.:

**Nota 1:** Las opciones 1 y 2 son incompatibles entre sí. Táchese la que no proceda.

**Nota 2:** En caso de que el licitador vaya a aportar clasificación empresarial para acreditar su solvencia, deberá indicar que no integra su solvencia con la subcontratación.

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

<sup>1</sup> El presente modelo deberá ser utilizado únicamente en aquellos casos en que el licitador proponga en su oferta una subcontratación.

**Nota 3:** En caso de que la subcontratación que pretenda realizar el licitador sea una obra, los dos apartados V a VI del modelo anterior deberán ser sustituidos por:

*“V.- Que la sociedad a la que represento se compromete al cumplimiento de las obligaciones que establece la normativa aplicable en materia de subcontratación, de conformidad con la Ley 32/2006, de 18 de octubre, reguladora de la subcontratación en el sector de la construcción, el Real Decreto 1109/2007, de 24 de agosto, por el que se desarrolla la Ley reguladora de la subcontratación en el sector de la construcción, y la normativa concordante.*

*En este sentido, y a título meramente enunciativo, la sociedad a la que represento se compromete a:*

- Recabar la aprobación previa de la dirección facultativa para exceder el nivel de subcontratación permitido legamente, comunicando la causa de ello, que deberá indicarse en el Libro de Subcontratación.*
- Poner en conocimiento del coordinador de seguridad y salud y de los representantes de los trabajadores de las diferentes empresas incluidas en el ámbito de ejecución del contrato que figuren relacionados en el Libro de Subcontratación la subcontratación excepcional prevista en el apartado 3 del artículo 5 de la Ley 32/2006.*
- Vigilar el cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 32/2006 por las empresas subcontratistas y trabajadores autónomos con que contraten; en particular, en lo que se refiere a las obligaciones de acreditación y registro reguladas en el artículo 4.2 y al régimen de la subcontratación que se regula en el artículo 5.*
- Obtener, llevar en orden, al día y conservar el Libro de Subcontratación habilitado por el órgano competente de la Comunidad de Madrid, con arreglo a lo dispuesto en los artículos 8 de la Ley 32/2006 y 13 a 16 del Real Decreto 1109/2007.*

*VI.- Que en el caso de que se haya identificado mediante el nombre, se acompaña al presente escrito la certificación de inscripción del subcontratista referido anteriormente en el Registro de Entidades Acreditadas correspondiente. En caso de no acompañarse dicho certificado, Canal de Isabel II, S.A., M.P. comprobará de oficio el Registro de Entidades Acreditadas correspondiente.*

*VII.- Que se acompaña/ya obra en poder de Canal de Isabel II, S.A., M.P. 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. En caso de no acompañarse dicho certificado o no obrar en poder de Canal de Isabel II, S.A., M.P. ésta comprobará de oficio el Registro de Entidades Acreditadas correspondiente.*

*VIII.- Que esta comunicación se realiza de conformidad con lo dispuesto en la cláusula relativa a la subcontratación establecida en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.”*

#### ANEXO VIII BIS

##### MODELO DE COMUNICACIÓN DE SUBCONTRATACIÓN DE PRESTACIONES DEL OBJETO DEL CONTRATO<sup>1</sup>

D./Dña ..... , con DNI/NIE ..... [en nombre propio] o [en representación de la empresa] ..... , con CIF nº ..... , en calidad de .....

DECLARA:

I.- Que la citada sociedad tiene la intención de subcontratar en las siguientes condiciones:

- Identidad del subcontratista:
- Tarea del Contrato a subcontratar:
- Plazo de ejecución:
- Fecha de inicio de los trabajos:
- Importe del subcontrato:
- Datos de contacto y representante o representantes legales del subcontratista:

II.- Que ya obra en poder de Canal de Isabel II, S.A., M.P. con motivo del presente Contrato la documentación que acredita el cumplimiento por parte del subcontratista de los requisitos indicados en el apartado 5 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares correspondientes a la tarea objeto de subcontratación.

III.- Que la empresa con la que se pretende subcontratar no está incurso en ninguna de las causas de prohibición de contratar recogidas en el artículo 71 de la LCSP.

IV.- Que la empresa con la que se pretende subcontratar conoce las condiciones de los pliegos del procedimiento 97/2025 de Canal de Isabel II, S.A., M.P. y ejecutará su prestación de modo que el contratista pueda cumplir el Contrato de conformidad con los Pliegos y su oferta.

V.- Que la sociedad a la que represento se compromete al cumplimiento de las obligaciones que establece la normativa aplicable en materia de subcontratación, de conformidad con el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (ver Nota 1).

VI.- Que esta comunicación se realiza de conformidad con lo dispuesto en la cláusula relativa a la subcontratación establecida en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

En ..... , a ..... de ..... de ....

Fdo.:

**Nota 1:** En caso de que la subcontratación que pretenda comunicar el contratista sea una obra, los dos apartados V y VI del modelo anterior deberán ser sustituidos por:

<sup>1</sup> **Este modelo no puede ser utilizado para elaborar la oferta.**

Este modelo deberá ser empleado por el contratista para comunicar la realización de los subcontratos que cumplan las tres condiciones siguientes: 1) Que el contratista hubiese indicado en su oferta la subcontratación 2) Que el subcontratista hubiese sido identificado nominativamente 3) Que se hubiera aportado la documentación que acredite el cumplimiento por parte del subcontratista de los requisitos indicados en el apartado 5 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares correspondientes a la tarea objeto de subcontratación durante el procedimiento de licitación.

*“V.- Que la sociedad a la que represento se compromete al cumplimiento de las obligaciones que establece la normativa aplicable en materia de subcontratación, de conformidad con la Ley 32/2006, de 18 de octubre, reguladora de la subcontratación en el sector de la construcción, el Real Decreto 1109/2007, de 24 de agosto, por el que se desarrolla la Ley reguladora de la subcontratación en el sector de la construcción, y la normativa concordante.*

*En este sentido, y a título meramente enunciativo, la sociedad a la que represento se compromete a:*

- Recabar la aprobación previa de la dirección facultativa para exceder el nivel de subcontratación permitido legamente, comunicando la causa de ello, que deberá indicarse en el Libro de Subcontratación.*
- Poner en conocimiento del coordinador de seguridad y salud y de los representantes de los trabajadores de las diferentes empresas incluidas en el ámbito de ejecución del contrato que figuren relacionados en el Libro de Subcontratación la subcontratación excepcional prevista en el apartado 3 del artículo 5 de la Ley 32/2006.*
- Vigilar el cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 32/2006 por las empresas subcontratistas y trabajadores autónomos con que contraten; en particular, en lo que se refiere a las obligaciones de acreditación y registro reguladas en el artículo 4.2 y al régimen de la subcontratación que se regula en el artículo 5.*
- Obtener, llevar en orden, al día y conservar el Libro de Subcontratación habilitado por el órgano competente de la Comunidad de Madrid, con arreglo a lo dispuesto en los artículos 8 de la Ley 32/2006 y 13 a 16 del Real Decreto 1109/2007.*

*VI.- Que ya obra en poder de Canal de Isabel II, S.A., M.P. con motivo del presente Contrato la certificación de inscripción del subcontratista referido anteriormente en el Registro de Entidades Acreditadas correspondiente.*

*VII.- Que ya obra en poder de Canal de Isabel II, S.A., M.P. con motivo del presente Contrato la certificación de inscripción de la sociedad a la que represento en el Registro de Entidades Acreditadas correspondiente*

*VIII.- Que esta comunicación se realiza de conformidad con lo dispuesto en la cláusula relativa a la subcontratación establecida en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.”*

## ANEXO VIII TER

### MODELO DE SOLICITUD DE SUBCONTRATACIÓN DE PRESTACIONES DEL OBJETO DEL CONTRATO<sup>1</sup>

D./Dña ..... , con DNI/NIE ..... [en nombre propio] o [en representación de la empresa] ..... , con CIF nº ..... , en calidad de .....

#### DECLARA:

I.- Que la citada sociedad tiene la intención de subcontratar en las siguientes condiciones:

- Identidad del subcontratista:
- Tarea del Contrato a subcontratar:
- Plazo de ejecución:
- Fecha de inicio de los trabajos:
- Importe del subcontrato:
- Datos de contacto y representante o representantes legales del subcontratista:

II.- Que se acompaña la documentación que acredita el cumplimiento por parte del subcontratista de los requisitos indicados en el apartado 5 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares correspondientes a la tarea objeto de subcontratación.

III.- Que la empresa con la que se pretende subcontratar no está incurso en ninguna de las causas de prohibición de contratar recogidas en el artículo 71 de la LCSP.

IV.- Que la empresa con la que se pretende subcontratar conoce las condiciones de los pliegos del procedimiento 97/2025 de Canal de Isabel II, S.A., M.P. y ejecutará su prestación de modo que el contratista pueda cumplir el Contrato de conformidad con los Pliegos y su oferta.

V.- Que la sociedad a la que represento se compromete al cumplimiento de las obligaciones que establece la normativa aplicable en materia de subcontratación, de conformidad con el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (ver Nota 1).

VI.- Que esta solicitud se realiza de conformidad con lo dispuesto en la cláusula relativa a la subcontratación establecida en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

En ..... , a ..... de ..... de ....

Fdo.:

**Nota 1:** En caso de que la subcontratación que pretenda realizar el contratista sea una obra, los dos apartados V y VI del modelo anterior deberán ser sustituidos por:

<sup>1</sup> La presente solicitud únicamente será necesaria en los siguientes casos: 1) Si el contratista está interesado en subcontratar prestaciones objeto del contrato en condiciones distintas de las indicadas en su oferta 2) Si el subcontratista hubiese sido identificado en la oferta mediante la descripción de su perfil profesional 3) Si no se hubiera aportado la documentación que acredite el cumplimiento por parte del subcontratista de los requisitos indicados en el apartado 5 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares correspondientes a la tarea objeto de subcontratación durante el procedimiento de licitación. **Este modelo no puede ser utilizado para elaborar la oferta.**

*“V.- Que la sociedad a la que represento se compromete al cumplimiento de las obligaciones que establece la normativa aplicable en materia de subcontratación, de conformidad con la Ley 32/2006, de 18 de octubre, reguladora de la subcontratación en el sector de la construcción, el Real Decreto 1109/2007, de 24 de agosto, por el que se desarrolla la Ley reguladora de la subcontratación en el sector de la construcción, y la normativa concordante.*

*En este sentido, y a título meramente enunciativo, la sociedad a la que represento se compromete a:*

- Recabar la aprobación previa de la dirección facultativa para exceder el nivel de subcontratación permitido legamente, comunicando la causa de ello, que deberá indicarse en el Libro de Subcontratación.*
- Poner en conocimiento del coordinador de seguridad y salud y de los representantes de los trabajadores de las diferentes empresas incluidas en el ámbito de ejecución del contrato que figuren relacionados en el Libro de Subcontratación la subcontratación excepcional prevista en el apartado 3 del artículo 5 de la Ley 32/2006.*
- Vigilar el cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 32/2006 por las empresas subcontratistas y trabajadores autónomos con que contraten; en particular, en lo que se refiere a las obligaciones de acreditación y registro reguladas en el artículo 4.2 y al régimen de la subcontratación que se regula en el artículo 5.*
- Obtener, llevar en orden, al día y conservar el Libro de Subcontratación habilitado por el órgano competente de la Comunidad de Madrid, con arreglo a lo dispuesto en los artículos 8 de la Ley 32/2006 y 13 a 16 del Real Decreto 1109/2007.*

*VI.- Que se acompaña al presente escrito la certificación de inscripción del subcontratista referido anteriormente en el Registro de Entidades Acreditadas correspondiente. En caso de no acompañarse dicho certificado, Canal de Isabel II, S.A., M.P. comprobará de oficio el Registro de Entidades Acreditadas correspondiente.*

*VII.- Que se acompaña/ya obra en poder de Canal de Isabel II, S.A., M.P. 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. En caso de no acompañarse dicho certificado o no obrar en poder de Canal de Isabel II, S.A., M.P. ésta comprobará de oficio el Registro de Entidades Acreditadas correspondiente.*

*VIII.- Que esta solicitud se realiza de conformidad con lo dispuesto en la cláusula relativa a la subcontratación establecida en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.”*

**ANEXO IX**  
**MODELO DE COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD**

D....., con D.N.I. núm. ...., en representación de la entidad..... por la presente manifiesta su compromiso formal durante el plazo indicado en el apartado 10.16 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares de guardar la más rigurosa reserva y confidencialidad en relación con la documentación que en este acto se le entrega relativa al **CONTRATO DE SERVICIOS DE ATENCION AL CLIENTE Y USUARIOS DE CANAL DE ISABEL II, S.A. M.P. Nº 97/2025** así como de cuanta información obtenga de Canal de Isabel II, S.A., M.P., cualquiera que sea su soporte y forma de comunicación relativa a dicho procedimiento de licitación.

La citada información confidencial será tratada como tal por el receptor y no será revelada sin el consentimiento previo y por escrito de Canal de Isabel II, S.A., M.P. 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 2025

Firmado:

Dirección de correo electrónico facilitada a efectos de la respuesta a consultas indicada en el apartado 10.17 del Anexo I: indicar correo electrónico

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

**ANEXO IX 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 el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, los documentos de la oferta presentada al procedimiento de licitación **CONTRATO DE SERVICIOS DE ATENCION AL CLIENTE Y USUARIOS DE CANAL DE ISABEL II, S.A. M.P. Nº 97/2025** que se relacionan a continuación se designan como confidenciales:

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

En .....,a ..... de .....de 2025

Firmado:

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

ANEXO X  
RELACIÓN DE PERSONAL

Relación de personal Lote 1

ID	Servicio	Provincia Centro de Trabajo	% dedicación	Convenio Colectivo de aplicación	CATEGORÍA	Antigüedad en el servicio	Fecha Antigüedad en la empresa	TIPO PERSONAL	TIPO DE CONTRATO	Vencimiento del contrato	HORAS SEMANALES	% GUARDA LEGAL	Salario CONVENIO	Plus Locomoción +Complemento a puesto +Mejora Voluntaria	Dietas	Salario Variable (Incluye: Pluses de gestor, coordinador, festivos e incentivos)	Coste SS empresa	Excede ncia
Trabajador/a 1	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatat Contact Center	COORDINADOR_GRU PO D NIVEL 8	09/11/2022	01/04/2022	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		18.092,20			1.800,00	6.584,00	SI
Trabajador/a 2	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatat Contact Center	GESTOR TELEFÓNICO_GRUPO D NIVEL 9	09/11/2022	09/11/2022	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	35		17.458,84				5.186,00	NO
Trabajador/a 3	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/ OPERADOR_GRUPO D NIVEL 10	08/02/2023	08/02/2023	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	30		16.576,00				4.221,00	NO
Trabajador/a 4	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/ OPERADOR_GRUPO D NIVEL 10	08/02/2023	08/02/2023	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.576,00				5.487,00	NO
Trabajador/a 5	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatat Contact Center	COORDINADOR_GRU PO D NIVEL 8	08/02/2023	08/02/2023	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		18.092,20			1.800,00	6.584,00	NO
Trabajador/a 6	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/ OPERADOR_GRUPO D NIVEL 10	08/02/2023	08/02/2023	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39	12,8	18.092,20				5.989,00	NO
Trabajador/a 7	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/ OPERADOR_GRUPO D NIVEL 10	08/02/2023	08/02/2023	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	35	35,9	16.576,00				4.924,00	NO
Trabajador/a 8	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/ OPERADOR_GRUPO D NIVEL 10	21/03/2024	21/03/2024	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	35		16.576,00				4.924,00	NO
Trabajador/a 9	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/ OPERADOR_GRUPO D NIVEL 10	09/11/2022	13/02/2014	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	35		16.576,00				4.924,00	NO
Trabajador/a 10	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/ OPERADOR_GRUPO D NIVEL 10	05/06/2023	05/06/2023	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	35		16.576,00				4.924,00	NO
Trabajador/a 11	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/ OPERADOR_GRUPO D NIVEL 10	05/06/2023	05/06/2023	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	35		16.576,00				4.924,00	NO
Trabajador/a 12	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/ OPERADOR_GRUPO D NIVEL 10	05/06/2023	05/06/2023	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	35		16.576,00				4.924,00	NO

ID	Servicio	Provincia Centro de Trabajo	% dedicación	Convenio Colectivo de aplicación	CATEGORÍA	Antigüedad en el servicio	Fecha Antigüedad en la empresa	TIPO PERSONAL	TIPO DE CONTRATO	Vencimiento del contrato	HORAS SEMANALES	% GUARDA LEGAL	Salario CONVENIO	Plus Locomoción +Complemento a puesto +Mejora Voluntaria	Dietas	Salario Variable (Incluye: Pluses de gestor, coordinador, festivos e incentivos)	Coste SS empresa	Excede ncia
Trabajador/a 13	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/ OPERADOR_GRUPO D NIVEL 10	09/11/2022	23/09/2020	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.576,00				5.487,00	NO
Trabajador/a 14	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/ OPERADOR_GRUPO D NIVEL 10	05/06/2023	05/06/2023	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	35		16.576,00				4.924,00	NO
Trabajador/a 15	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/ OPERADOR_GRUPO D NIVEL 10	27/08/2024	27/08/2024	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	30		16.576,00				4.221,00	NO
Trabajador/a 16	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/ OPERADOR_GRUPO D NIVEL 10	08/02/2023	08/02/2023	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39	12,8	16.576,00				5.487,00	NO
Trabajador/a 17	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/ OPERADOR_GRUPO D NIVEL 10	09/11/2022	19/04/2010	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	35		16.576,00				4.924,00	NO
Trabajador/a 18	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/ OPERADOR_GRUPO D NIVEL 10	09/11/2022	25/01/2022	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39	23,1	16.576,00				5.487,00	NO
Trabajador/a 19	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/ OPERADOR_GRUPO D NIVEL 10	09/11/2022	14/07/2020	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	25		15.392,00				3.266,00	NO
Trabajador/a 20	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/ OPERADOR_GRUPO D NIVEL 10	09/11/2022	01/02/2011	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.576,00				5.487,00	NO
Trabajador/a 21	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/ OPERADOR_GRUPO D NIVEL 10	09/11/2022	30/03/2011	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.576,00				5.487,00	NO
Trabajador/a 22	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/ OPERADOR_GRUPO D NIVEL 10	09/11/2022	11/02/2011	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.576,00				5.487,00	NO
Trabajador/a 23	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/ OPERADOR_GRUPO D NIVEL 10	09/11/2022	22/03/2011	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.576,00				5.487,00	NO
Trabajador/a 24	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/ OPERADOR_GRUPO D NIVEL 10	09/11/2022	17/01/2022	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	35		16.576,00				4.924,00	NO
Trabajador/a 25	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatat Contact Center	SUPERVISOR B_GRUPO D NIVEL 7	09/11/2022	06/07/2011	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		19.041,96			2.000,00	6.965,00	NO

Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al Tomo 29.733, Folio 86, Sección 8, Hoja M-534929. Inscripción 1ª. Denominación en inscripción 126, NIF A86488087, Domicilio Social: C/ Santa Engracia, 125, 28003 Madrid.

ID	Servicio	Provincia Centro de Trabajo	% dedicación	Convenio Colectivo de aplicación	CATEGORÍA	Antigüedad en el servicio	Fecha Antigüedad en la empresa	TIPO PERSONAL	TIPO DE CONTRATO	Vencimiento del contrato	HORAS SEMANALES	% GUARDA LEGAL	Salario CONVENIO	Plus Locomoción +Complemento a puesto +Mejora Voluntaria	Dietas	Salario Variable (Incluye: Pluses de gestor, coordinador, festivos e incentivos)	Coste SS empresa	Excede ncia
Trabajador/a 26	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/ OPERADOR_GRUPO D NIVEL 10	09/11/2022	04/05/2010	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.576,00				5.487,00	NO
Trabajador/a 27	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/ OPERADOR_GRUPO D NIVEL 10	09/11/2022	21/06/2010	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.576,00				5.487,00	NO
Trabajador/a 28	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/ OPERADOR_GRUPO D NIVEL 10	09/11/2022	25/05/2010	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39	12,8	16.576,00				5.487,00	NO
Trabajador/a 29	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/ OPERADOR_GRUPO D NIVEL 10	09/11/2022	11/05/2010	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.576,00				5.487,00	NO
Trabajador/a 30	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/ OPERADOR_GRUPO D NIVEL 10	09/11/2022	24/08/2010	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39	29,5	16.576,00				5.487,00	NO
Trabajador/a 31	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/ OPERADOR_GRUPO D NIVEL 10	09/11/2022	17/06/2010	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.576,00				5.487,00	NO
Trabajador/a 32	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/ OPERADOR_GRUPO D NIVEL 10	09/11/2022	27/09/2010	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.576,00				5.487,00	NO
Trabajador/a 33	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatat Contact Center	COORDINADOR GRU PO D NIVEL 8	09/11/2022	28/07/2011	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		18.092,20				5.989,00	NO
Trabajador/a 34	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatat Contact Center	COORDINADOR GRU PO D NIVEL 8	09/11/2022	12/11/2010	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		18.092,20			1.800,00	6.584,00	NO
Trabajador/a 35	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/ OPERADOR_GRUPO D NIVEL 10	06/03/2023	06/03/2023	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	35		16.576,00				4.924,00	NO
Trabajador/a 36	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/ OPERADOR_GRUPO D NIVEL 10	09/11/2022	18/11/2010	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	25		16.576,00				3.517,00	NO
Trabajador/a 37	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/ OPERADOR_GRUPO D NIVEL 10	09/11/2022	18/11/2010	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.576,00				5.487,00	NO
Trabajador/a 38	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/ OPERADOR_GRUPO D NIVEL 10	09/11/2022	14/10/2011	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.576,00				5.487,00	NO

ID	Servicio	Provincia Centro de Trabajo	% dedicación	Convenio Colectivo de aplicación	CATEGORÍA	Antigüedad en el servicio	Fecha Antigüedad en la empresa	TIPO PERSONAL	TIPO DE CONTRATO	Vencimiento del contrato	HORAS SEMANALES	% GUARDA LEGAL	Salario CONVENIO	Plus Locomoción +Complemento a puesto +Mejora Voluntaria	Dietas	Salario Variable (Incluye: Pluses de gestor, coordinador, festivos e incentivos)	Coste SS empresa	Excede ncia
Trabajador/a 39	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/ OPERADOR_GRUPO D NIVEL 10	09/11/2022	30/10/2012	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.576,00				5.487,00	NO
Trabajador/a 40	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/ OPERADOR_GRUPO D NIVEL 10	09/11/2022	03/05/2012	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.576,00				5.487,00	NO
Trabajador/a 41	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/ OPERADOR_GRUPO D NIVEL 10	09/11/2022	23/10/2012	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	25		16.576,00				3.517,00	NO
Trabajador/a 42	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/ OPERADOR_GRUPO D NIVEL 10	09/11/2022	29/08/2012	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	30	35,9	16.576,00				4.221,00	NO
Trabajador/a 43	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/ OPERADOR_GRUPO D NIVEL 10	09/11/2022	28/08/2012	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.576,00				5.487,00	NO
Trabajador/a 44	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/ OPERADOR_GRUPO D NIVEL 10	09/11/2022	10/05/2013	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	20		16.576,00				2.814,00	NO
Trabajador/a 45	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/ OPERADOR_GRUPO D NIVEL 10	09/11/2022	17/12/2012	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.576,00				5.487,00	NO
Trabajador/a 46	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/ OPERADOR_GRUPO D NIVEL 10	06/03/2023	06/03/2023	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.576,00				5.487,00	NO
Trabajador/a 47	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/ OPERADOR_GRUPO D NIVEL 10	09/11/2022	04/09/2006	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	35	35,9	16.576,00				4.924,00	NO
Trabajador/a 48	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/ OPERADOR_GRUPO D NIVEL 10	09/11/2022	02/01/2007	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.576,00				5.487,00	NO
Trabajador/a 49	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/ OPERADOR_GRUPO D NIVEL 10	09/11/2022	02/01/2007	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.576,00				5.487,00	NO
Trabajador/a 50	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/ OPERADOR_GRUPO D NIVEL 10	09/11/2022	27/10/2009	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.576,00				5.487,00	NO
Trabajador/a 51	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/ OPERADOR_GRUPO D NIVEL 10	09/11/2022	17/02/2009	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.576,00				5.487,00	NO

Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al Tomo 29.733, Folio 86, Sección 8, Hoja M-534929. Inscripción 1ª. Denominación en inscripción 126, NIF A86488087, Domicilio Social: C/ Santa Engracia, 125, 28003 Madrid.

Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al Tomo 29.733, Folio 86, Sección 8, Hoja M-534929. Inscripción 1ª. Denominación en inscripción 126, NIF A86488087, Domicilio Social: C/ Santa Engracia, 125, 28003 Madrid.

ID	Servicio	Provincia Centro de Trabajo	% dedicación	Convenio Colectivo de aplicación	CATEGORÍA	Antigüedad en el servicio	Fecha Antigüedad en la empresa	TIPO PERSONAL	TIPO DE CONTRATO	Vencimiento del contrato	HORAS SEMANALES	% GUARDA LEGAL	Salario CONVENIO	Plus Locomoción +Complemento a puesto +Mejora Voluntaria	Dietas	Salario Variable (Incluye: Pluses de gestor, coordinador, festivos e incentivos)	Coste SS empresa	Excede ncia
Trabajador/a 52	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/ OPERADOR_GRUPO D NIVEL 10	09/11/2022	05/04/2010	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.576,00				5.487,00	NO
Trabajador/a 53	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/ OPERADOR_GRUPO D NIVEL 10	09/11/2022	23/03/2010	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.576,00				5.487,00	NO
Trabajador/a 54	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/ OPERADOR_GRUPO D NIVEL 10	09/11/2022	14/01/2011	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	35	35,9	16.576,00				4.924,00	NO
Trabajador/a 55	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/ OPERADOR_GRUPO D NIVEL 10	09/11/2022	26/06/2017	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	25		16.576,00				3.517,00	NO
Trabajador/a 56	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/ OPERADOR_GRUPO D NIVEL 10	09/11/2022	01/09/2010	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.576,00				5.487,00	NO
Trabajador/a 57	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/ OPERADOR_GRUPO D NIVEL 10	06/03/2023	06/03/2023	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.576,00				5.487,00	NO
Trabajador/a 58	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/ OPERADOR_GRUPO D NIVEL 10	09/11/2022	01/09/2010	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39	35,9	16.576,00				5.487,00	NO
Trabajador/a 59	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/ OPERADOR_GRUPO D NIVEL 10	09/11/2022	06/02/2008	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	30		16.576,00				4.221,00	NO
Trabajador/a 60	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/ OPERADOR_GRUPO D NIVEL 10	09/11/2022	24/01/2007	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39	48,7	16.576,00				5.487,00	NO
Trabajador/a 61	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/ OPERADOR_GRUPO D NIVEL 10	09/11/2022	22/03/2010	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.576,00				5.487,00	NO
Trabajador/a 62	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/ OPERADOR_GRUPO D NIVEL 10	09/11/2022	13/08/2019	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.576,00				5.487,00	NO
Trabajador/a 63	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/ OPERADOR_GRUPO D NIVEL 10	09/11/2022	02/04/2019	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.576,00				5.487,00	NO
Trabajador/a 64	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatat Contact Center	COORDINADOR_GRU PO D NIVEL 8	09/11/2022	18/07/2017	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		18.092,20			1.800,00	6.584,00	NO

Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al Tomo 29.733, Folio 86, Sección 8, Hoja M-534929. Inscripción 1ª. Denominación en inscripción 126, NIF A86488087, Domicilio Social: C/ Santa Engracia, 125, 28003 Madrid.

ID	Servicio	Provincia Centro de Trabajo	% dedicación	Convenio Colectivo de aplicación	CATEGORÍA	Antigüedad en el servicio	Fecha Antigüedad en la empresa	TIPO PERSONAL	TIPO DE CONTRATO	Vencimiento del contrato	HORAS SEMANALES	% GUARDA LEGAL	Salario CONVENIO	Plus Locomoción +Complemento a puesto +Mejora Voluntaria	Dietas	Salario Variable (Incluye: Pluses de gestor, coordinador, festivos e incentivos)	Coste SS empresa	Excede ncia
Trabajador/a 65	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatut Contact Center	COORDINADOR_GRU PO D NIVEL 8	09/11/2022	25/04/2017	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		18.092,20			1.800,00	6.584,00	NO
Trabajador/a 66	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatut Contact Center	TELEOPERADOR/ OPERADOR_GRUPO D NIVEL 10	09/11/2022	01/11/2018	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39	12,8	16.576,00				5.487,00	NO
Trabajador/a 67	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatut Contact Center	TELEOPERADOR/ OPERADOR_GRUPO D NIVEL 10	09/11/2022	01/11/2018	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.576,00				5.487,00	NO
Trabajador/a 68	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatut Contact Center	TELEOPERADOR/ OPERADOR_GRUPO D NIVEL 10	08/02/2023	08/02/2023	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	35		16.576,00				4.924,00	NO
Trabajador/a 69	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatut Contact Center	TELEOPERADOR/ OPERADOR_GRUPO D NIVEL 10	09/11/2022	01/11/2018	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.576,00				5.487,00	NO
Trabajador/a 70	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatut Contact Center	TELEOPERADOR/ OPERADOR_GRUPO D NIVEL 10	09/11/2022	23/12/2023	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	30	32,7	16.576,00				4.221,00	NO
Trabajador/a 71	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatut Contact Center	TELEOPERADOR/ OPERADOR_GRUPO D NIVEL 10	09/11/2022	13/02/2014	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	35		16.576,00				4.924,00	NO
Trabajador/a 72	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatut Contact Center	COORDINADOR_GRU PO D NIVEL 8	09/11/2022	24/02/2014	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		18.092,20			1.800,00	6.584,00	NO
Trabajador/a 73	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatut Contact Center	TELEOPERADOR/ OPERADOR_GRUPO D NIVEL 10	09/11/2022	30/06/2014	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.576,00				5.487,00	NO
Trabajador/a 74	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatut Contact Center	COORDINADOR_GRU PO D NIVEL 8	09/11/2022	26/10/2015	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		18.092,20			1.800,00	6.584,00	NO
Trabajador/a 75	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatut Contact Center	TELEOPERADOR/ OPERADOR_GRUPO D NIVEL 10	09/11/2022	15/09/2014	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.576,00				5.487,00	NO
Trabajador/a 76	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatut Contact Center	TELEOPERADOR/ OPERADOR_GRUPO D NIVEL 10	09/11/2022	17/06/2014	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.576,00				5.487,00	NO
Trabajador/a 77	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatut Contact Center	TELEOPERADOR/ OPERADOR_GRUPO D NIVEL 10	09/11/2022	14/07/2014	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	25		16.576,00				3.517,00	NO

Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al Tomo 29.733, Folio 86, Sección 8, Hoja M-534929. Inscripción 1ª. Denominación en inscripción 126, NIF A86488087, Domicilio Social: C/ Santa Engracia, 125, 28003 Madrid.

ID	Servicio	Provincia Centro de Trabajo	% dedicación	Convenio Colectivo de aplicación	CATEGORÍA	Antigüedad en el servicio	Fecha Antigüedad en la empresa	TIPO PERSONAL	TIPO DE CONTRATO	Vencimiento del contrato	HORAS SEMANALES	% GUARDA LEGAL	Salario CONVENIO	Plus Locomoción +Complemento a puesto +Mejora Voluntaria	Dietas	Salario Variable (Incluye: Pluses de gestor, coordinador, festivos e incentivos)	Coste SS empresa	Excede ncia
Trabajador/a 78	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatut Contact Center	TELEOPERADOR/ OPERADOR_GRUPO D NIVEL 10	09/11/2022	25/05/2015	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.576,00				5.487,00	NO
Trabajador/a 79	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatut Contact Center	TELEOPERADOR/ OPERADOR_GRUPO D NIVEL 10	08/02/2023	08/02/2023	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	35		16.576,00				4.924,00	NO
Trabajador/a 80	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatut Contact Center	TELEOPERADOR/ OPERADOR_GRUPO D NIVEL 10	09/11/2022	25/05/2015	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39	35,9	16.576,00				5.487,00	NO
Trabajador/a 81	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatut Contact Center	TELEOPERADOR/ OPERADOR_GRUPO D NIVEL 10	09/11/2022	22/10/2014	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	35		16.576,00				4.924,00	NO
Trabajador/a 82	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatut Contact Center	TELEOPERADOR/ OPERADOR_GRUPO D NIVEL 10	09/11/2022	23/03/2015	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	35	35,9	16.576,00				4.924,00	NO
Trabajador/a 83	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatut Contact Center	TELEOPERADOR/ OPERADOR_GRUPO D NIVEL 10	09/11/2022	15/01/2015	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.576,00				5.487,00	NO
Trabajador/a 84	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatut Contact Center	COORDINADOR_GRU PO D NIVEL 8	09/11/2022	26/01/2015	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		18.092,20			1.800,00	6.584,00	NO
Trabajador/a 85	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatut Contact Center	TELEOPERADOR/ OPERADOR_GRUPO D NIVEL 10	09/11/2022	16/03/2015	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.576,00				5.487,00	NO
Trabajador/a 86	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatut Contact Center	COORDINADOR_GRU PO D NIVEL 8	09/11/2022	17/03/2015	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		18.092,20			1.800,00	6.584,00	NO
Trabajador/a 87	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatut Contact Center	GESTOR TELEFÓNICO_GRUPO D NIVEL 9	03/01/2024	03/01/2024	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	30		17.458,84				4.445,00	NO
Trabajador/a 88	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatut Contact Center	GESTOR TELEFÓNICO_GRUPO D NIVEL 9	02/04/2023	02/04/2023	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	35		17.458,84				5.186,00	NO
Trabajador/a 89	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatut Contact Center	GESTOR TELEFÓNICO_GRUPO D NIVEL 9	09/11/2022	09/11/2022	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	30		17.458,84				4.445,00	NO
Trabajador/a 90	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatut Contact Center	TELEOPERADOR/ OPERADOR_GRUPO D NIVEL 10	08/02/2023	08/02/2023	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.576,00				5.487,00	NO

Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al Tomo 29.733, Folio 86, Sección 8, Hoja M-534929. Inscripción 1ª. Denominación en inscripción 126, NIF A86488087, Domicilio Social: C/ Santa Engracia, 125, 28003 Madrid.

ID	Servicio	Provincia Centro de Trabajo	% dedicación	Convenio Colectivo de aplicación	CATEGORÍA	Antigüedad en el servicio	Fecha Antigüedad en la empresa	TIPO PERSONAL	TIPO DE CONTRATO	Vencimiento del contrato	HORAS SEMANALES	% GUARDA LEGAL	Salario CONVENIO	Plus Locomoción +Complemento a puesto +Mejora Voluntaria	Dietas	Salario Variable (Incluye: Pluses de gestor, coordinador, festivos e incentivos)	Coste SS empresa	Excede ncia
Trabajador/a 91	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/ OPERADOR_GRUPO D NIVEL 10	09/11/2022	09/11/2022	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	33		16.576,00				4.643,00	NO
Trabajador/a 92	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatat Contact Center	GESTOR TELEFÓNICO_GRUPO D NIVEL 9	09/11/2022	09/11/2022	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39	12,8	17.458,84				5.779,00	NO
Trabajador/a 93	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatat Contact Center	GESTOR TELEFÓNICO_GRUPO D NIVEL 9	09/11/2022	09/11/2022	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	35		17.458,84				5.186,00	NO
Trabajador/a 94	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/ OPERADOR_GRUPO D NIVEL 10	09/11/2022	09/11/2022	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39	12,8	16.576,00				5.487,00	NO
Trabajador/a 95	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatat Contact Center	GESTOR TELEFÓNICO_GRUPO D NIVEL 9	09/11/2022	09/11/2022	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	25		17.458,84				3.704,00	NO
Trabajador/a 96	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatat Contact Center	GESTOR TELEFÓNICO_GRUPO D NIVEL 9	09/11/2022	09/11/2022	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		17.458,84				5.779,00	NO
Trabajador/a 97	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatat Contact Center	GESTOR TELEFÓNICO_GRUPO D NIVEL 9	09/11/2022	09/11/2022	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		17.458,84				5.779,00	NO
Trabajador/a 98	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatat Contact Center	GESTOR TELEFÓNICO_GRUPO D NIVEL 9	09/11/2022	09/11/2022	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		17.458,84				5.779,00	NO
Trabajador/a 99	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatat Contact Center	GESTOR TELEFÓNICO_GRUPO D NIVEL 9	09/11/2022	09/11/2022	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	30		17.458,84				4.445,00	NO
Trabajador/a 100	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatat Contact Center	RESPONSABLE SERVICIOS_GRUPO D NIVEL 5	09/11/2022	15/10/2008	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		25.483,97			2.500,00	9.263,00	NO
Trabajador/a 101	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Valladolid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/ OPERADOR_GRUPO D NIVEL 10	09/11/2022	17/09/2012	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39	23,1	16.576,00				5.487,00	SI

Relación de personal Lote 2

ID	Servicio	Provincia Centro de Trabajo	% dedicación	Convenio Colectivo de aplicación	CATEGORÍA	Antigüedad en el servicio	Fecha Antigüedad en la empresa	TIPO PERSONAL	TIPO DE CONTRATO	Vencimiento del contrato	HORAS SEMANALES	% GUARDA LEGAL	Salario CONVENIO	Plus Locomoción +Complemento a puesto +Mejora Voluntaria	Dietas	Salario Variable (Incluye: Pluses de gestor, coordinador, festivos e incentivos)	Coste SS empresa	Excedencia
1	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	COORDINADOR	09/11/2022	26/04/2021	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		18.092,14 €			0,00 €	5.934,22 €	
2	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	COORDINADOR	16/10/2023	03/05/2021	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		18.092,14 €			0,00 €	5.934,22 €	
3	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/A	01/09/2023	31/01/2019	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	25		10.625,68 €			0,00 €	3.485,22 €	
4	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/A	16/10/2023	06/03/2019	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	25		10.625,68 €			0,00 €	3.485,22 €	
5	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/A	16/10/2023	19/06/2020	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	35		14.875,88 €			284,58 €	4.879,29 €	
6	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/A	01/09/2023	11/02/2019	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	25		10.625,68 €			0,00 €	3.485,22 €	
7	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/A	16/10/2023	06/03/2019	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	35		14.875,88 €			128,72 €	4.879,29 €	
8	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/A	16/10/2023	03/06/2020	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	25		10.625,68 €			100,15 €	3.485,22 €	
9	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/A	16/10/2023	15/06/2020	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	25		10.625,68 €			91,04 €	3.485,22 €	
10	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/A	16/10/2023	03/08/2020	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	20		8.500,54 €			218,50 €	2.788,18 €	
11	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	16%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/A	04/06/2024	01/10/2012	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.576,01 €			1.012,97 €	5.436,93 €	
12	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	13%	Estatat Contact Center	GESTOR TELEFONICO	24/05/2024	17/06/2004	Fijo	Indefinido jornada completa	-	30	100%	14.528,82 €			71,16 €	4.765,45 €	

ID	Servicio	Provincia Centro de Trabajo	% dedicación	Convenio Colectivo de aplicación	CATEGORÍA	Antigüedad en el servicio	Fecha Antigüedad en la empresa	TIPO PERSONAL	TIPO DE CONTRATO	Vencimiento del contrato	HORAS SEMANALES	% GUARDA LEGAL	Salario CONVENIO	Plus Locomoción +Complemento a puesto +Mejora Voluntaria	Dietas	Salario Variable (Incluye: Pluses de gestor, coordinador, festivos e incentivos)	Coste SS empresa	Excedencia
13	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	20%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/A	07/06/2024	13/10/2004	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.657,67 €			120,52 €	5.463,72 €	
14	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	18%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/A	09/05/2024	11/02/2021	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.576,01 €			83,84 €	5.436,93 €	
15	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	35%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/A	16/04/2024	17/12/2004	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.657,67 €			87,42 €	5.463,72 €	
16	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	9%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/A	08/05/2024	16/10/2006	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.576,01 €			0,00 €	5.436,93 €	
17	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	13%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/A	30/05/2024	18/12/2019	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.576,01 €			209,57 €	5.436,93 €	
18	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	13%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/A	08/05/2024	22/06/2021	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.576,01 €			0,00 €	5.436,93 €	
19	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	21%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/A	16/04/2024	08/02/2005	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.651,19 €			231,63 €	5.461,59 €	
20	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	21%	Estatat Contact Center	GESTOR TELEFONICO	09/05/2024	30/11/2006	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		17.616,01 €			101,15 €	5.778,05 €	
21	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	17%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/A	15/04/2024	30/11/2021	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.576,01 €			199,09 €	5.436,93 €	
22	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	10%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/A	27/05/2024	17/06/2004	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	30		12.798,34 €			39,03 €	4.197,86 €	
23	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	14%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/A	27/05/2024	19/04/2004	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	30		13.913,74 €			94,32 €	4.563,71 €	
24	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	11%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/A	16/04/2024	21/12/2020	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.576,01 €			0,00 €	5.436,93 €	
25	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	21%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/A	24/05/2024	08/02/2021	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.576,01 €			109,47 €	5.436,93 €	

Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al Tomo 29.733, Folio 86, Sección 8, Hoja M-534929. Inscripción 1ª. Denominación en inscripción 126, NIF A86488087, Domicilio Social: C/ Santa Engracia, 125, 28003 Madrid.

ID	Servicio	Provincia Centro de Trabajo	% dedicación	Convenio Colectivo de aplicación	CATEGORÍA	Antigüedad en el servicio	Fecha Antigüedad en la empresa	TIPO PERSONAL	TIPO DE CONTRATO	Vencimiento del contrato	HORAS SEMANALES	% GUARDA LEGAL	Salario CONVENIO	Plus Locomoción +Complemento a puesto +Mejora Voluntaria	Dietas	Salario Variable (Incluye: Pluses de gestor, coordinador, festivos e incentivos)	Coste SS empresa	Excedencia
26	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	22%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/A	24/05/2024	29/11/2021	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.576,01 €			1.289,78 €	5.436,93 €	
27	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/A	14/10/2024	22/10/2009	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.576,01 €			41,89 €	5.436,93 €	
28	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	JEFE DE PROYECTO	09/11/2022	11/01/2010	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		36.000,01 €			3.598,21 €	11.808,00 €	
29	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	RESPONSABLE DE SERV.	09/11/2022	01/01/2012	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		23.831,13 €			500,00 €	7.816,61 €	
30	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	SUPERVISOR A	09/11/2022	02/01/2014	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		19.946,60 €			500,00 €	6.542,48 €	
31	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/A	21/12/2022	01/02/2017	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	30		12.750,78 €			0,00 €	4.182,26 €	
32	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	COORDINADOR	09/11/2022	01/09/2017	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		18.092,14 €			44,77 €	5.934,22 €	
33	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	COORDINADOR	09/09/2023	20/12/2017	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	35		16.236,52 €			0,00 €	5.325,58 €	
34	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/A	27/01/2025	27/01/2025	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	25		10.625,68 €			0,00 €	3.485,22 €	
35	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/A	27/01/2025	27/01/2025	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	25		10.625,68 €			0,00 €	3.485,22 €	
36	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/A	14/10/2024	19/09/2018	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	31		13.175,82 €			1.625,48 €	4.321,67 €	
37	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/A	23/01/2024	17/01/2022	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.576,01 €			27,30 €	5.436,93 €	
38	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/A	14/10/2024	14/10/2024	Temporal	Temporal Jornada Parcial	13/10/2025	25		10.625,68 €			0,00 €	3.485,22 €	

Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al Tomo 29.733, folio 86, Sección 8, Hoja M-534929. Inscripción 1ª. Denominación en inscripción 126, NIF A86488087, Domicilio Social: C/ Santa Engracia, 125, 28003 Madrid.

ID	Servicio	Provincia Centro de Trabajo	% dedicación	Convenio Colectivo de aplicación	CATEGORÍA	Antigüedad en el servicio	Fecha Antigüedad en la empresa	TIPO PERSONAL	TIPO DE CONTRATO	Vencimiento del contrato	HORAS SEMANALES	% GUARDA LEGAL	Salario CONVENIO	Plus Locomoción +Complemento a puesto +Mejora Voluntaria	Dietas	Salario Variable (Incluye: Pluses de gestor, coordinador, festivos e incentivos)	Coste SS empresa	Excedencia
39	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	COORDINADOR	09/11/2022	04/02/2019	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		18.092,14 €			0,00 €	5.934,22 €	
40	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/A	03/01/2024	11/02/2019	Fijo	Indefinido Jornada Parcial Discapacitados	-	20		8.500,54 €			75,58 €	2.788,18 €	
41	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/A	01/09/2023	06/03/2019	Fijo	Indefinido Jornada Parcial Discapacitados	-	25		10.625,68 €			80,82 €	3.485,22 €	
42	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/A	01/09/2023	06/03/2019	Fijo	Indefinido Jornada Parcial Discapacitados	-	35		14.875,88 €			710,11 €	4.879,29 €	
43	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	COORDINADOR	01/10/2024	06/02/2017	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		18.092,14 €			245,91 €	5.934,22 €	
44	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	60%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/A	01/02/2024	14/05/2020	Fijo	Indefinido jornada completa discapacitados	-	39		16.576,01 €			0,00 €	5.436,93 €	
45	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	COORDINADOR	09/11/2022	09/03/2020	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		19.629,03 €			0,00 €	6.438,32 €	
46	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/A	01/09/2023	01/07/2020	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.576,01 €			282,99 €	5.436,93 €	
47	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/A	30/05/2023	21/10/2020	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	30		12.750,78 €			355,06 €	4.182,26 €	
48	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/A	13/03/2023	21/10/2020	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	30		12.750,78 €			437,65 €	4.182,26 €	
49	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	27%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/A	23/05/2024	09/12/2020	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	30		12.750,78 €			41,92 €	4.182,26 €	
50	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	GESTOR TELEFONICO	14/10/2024	02/10/2017	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	35		15.668,26 €			123,19 €	5.139,19 €	
51	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/A	13/12/2022	02/11/2021	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.576,01 €			104,57 €	5.436,93 €	

Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al Tomo 29.733, Folio 86, Sección 8, Hoja M-534929. Inscripción 1ª. Denominación en inscripción 126, NIF A86488087, Domicilio Social: C/ Santa Engracia, 125, 28003 Madrid.

Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al Tomo 29.733, folio 86, Sección 8, Hoja M-534929. Inscripción 1ª. Denominación en inscripción 126, NIF A86488087, Domicilio Social: C/ Santa Engracia, 125, 28003 Madrid.

ID	Servicio	Provincia Centro de Trabajo	% dedicación	Convenio Colectivo de aplicación	CATEGORÍA	Antigüedad en el servicio	Fecha Antigüedad en la empresa	TIPO PERSONAL	TIPO DE CONTRATO	Vencimiento del contrato	HORAS SEMANALES	% GUARDA LEGAL	Salario CONVENIO	Plus Locomoción +Complemento a puesto +Mejora Voluntaria	Dietas	Salario Variable (Incluye: Pluses de gestor, coordinador, festivos e incentivos)	Coste SS empresa	Excedencia
52	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/A	13/12/2022	02/11/2021	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.576,01 €			40,87 €	5.436,93 €	
53	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/A	13/12/2022	10/11/2021	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.576,01 €			0,00 €	5.436,93 €	
54	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/A	13/12/2022	10/11/2021	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.576,01 €			109,12 €	5.436,93 €	
55	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/A	13/12/2022	10/11/2021	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.576,01 €			0,00 €	5.436,93 €	
56	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/A	13/12/2022	10/11/2021	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.576,01 €			40,87 €	5.436,93 €	
57	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/A	13/02/2023	03/05/2022	Fijo	Indefinido fijos discontinuos	-	30	100%	12.750,78 €			18,90 €	4.182,26 €	
58	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	GESTOR TELEFONICO	09/11/2022	09/11/2022	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	30		13.429,96 €			298,46 €	4.405,03 €	
59	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	GESTOR TELEFONICO	09/11/2022	09/11/2022	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	30		13.429,96 €			0,00 €	4.405,03 €	
60	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	GESTOR TELEFONICO	09/11/2022	09/11/2022	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	25		11.191,61 €			114,30 €	3.670,85 €	
61	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	COORDINADOR	09/11/2022	09/11/2022	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		18.092,14 €			0,00 €	5.934,22 €	
62	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	COORDINADOR	09/11/2022	09/11/2022	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		18.092,14 €			44,77 €	5.934,22 €	
63	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	COORDINADOR	09/11/2022	09/11/2022	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		18.092,14 €			27,30 €	5.934,22 €	
64	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/A	14/10/2024	14/10/2024	Temporal	Temporal Jornada Parcial Discapacitados	13/10/2025	25		10.625,68 €			0,00 €	3.485,22 €	

ID	Servicio	Provincia Centro de Trabajo	% dedicación	Convenio Colectivo de aplicación	CATEGORÍA	Antigüedad en el servicio	Fecha Antigüedad en la empresa	TIPO PERSONAL	TIPO DE CONTRATO	Vencimiento del contrato	HORAS SEMANALES	% GUARDA LEGAL	Salario CONVENIO	Plus Locomoción +Complemento a puesto +Mejora Voluntaria	Dietas	Salario Variable (Incluye: Pluses de gestor, coordinador, festivos e incentivos)	Coste SS empresa	Excedencia
65	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/A	21/12/2022	21/12/2022	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.576,01 €			67,87 €	5.436,93 €	
66	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/A	21/12/2022	21/12/2022	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.576,01 €			59,07 €	5.436,93 €	
67	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/A	21/12/2022	21/12/2022	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.576,01 €			812,13 €	5.436,93 €	
68	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/A	09/11/2022	09/11/2022	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.576,01 €			295,75 €	5.436,93 €	
69	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/A	09/11/2022	09/11/2022	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	25		10.625,68 €			1.388,44 €	3.485,22 €	
70	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/A	09/11/2022	09/11/2022	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.576,01 €			209,30 €	5.436,93 €	
71	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/A	09/11/2022	09/11/2022	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.576,01 €			732,47 €	5.436,93 €	
72	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/A	09/11/2022	09/11/2022	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.509,10 €			0,00 €	5.414,98 €	
73	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/A	09/11/2022	09/11/2022	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.576,01 €			118,30 €	5.436,93 €	
74	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/A	09/11/2022	09/11/2022	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	30		12.750,78 €			178,72 €	4.182,26 €	
75	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/A	09/11/2022	09/11/2022	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	35		14.875,88 €			36,68 €	4.879,29 €	
76	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/A	09/11/2022	09/11/2022	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	30		12.750,78 €			31,44 €	4.182,26 €	
77	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/A	09/11/2022	09/11/2022	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	37,50		15.938,46 €			39,30 €	5.227,81 €	
78	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de	Madrid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/A	09/11/2022	09/11/2022	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	35		14.875,88 €			368,98 €	4.879,29 €	

Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al Tomo 29.733, Folio 86, Sección 8, Hoja M-534929. Inscripción 1ª. Denominación en inscripción 126, NIF A86488087, Domicilio Social: C/ Santa Engracia, 125, 28003 Madrid.

ID	Servicio	Provincia Centro de Trabajo	% dedicación	Convenio Colectivo de aplicación	CATEGORÍA	Antigüedad en el servicio	Fecha Antigüedad en la empresa	TIPO PERSONAL	TIPO DE CONTRATO	Vencimiento del contrato	HORAS SEMANALES	% GUARDA LEGAL	Salario CONVENIO	Plus Locomoción +Complemento a puesto +Mejora Voluntaria	Dietas	Salario Variable (Incluye: Pluses de gestor, coordinador, festivos e incentivos)	Coste SS empresa	Excedencia
	Canal de Isabel II, S.A. M.P.																	
79	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatul Contact Center	TELEOPERADOR/A	09/11/2022	09/11/2022	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	35		14.875,88 €			1.888,27 €	4.879,29 €	
80	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatul Contact Center	TELEOPERADOR/A	09/11/2022	09/11/2022	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	35		14.875,88 €			1.010,54 €	4.879,29 €	
81	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatul Contact Center	TELEOPERADOR/A	09/11/2022	09/11/2022	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	35		14.875,88 €			100,14 €	4.879,29 €	
82	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatul Contact Center	TELEOPERADOR/A	23/01/2023	23/01/2023	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	30		12.750,78 €			272,70 €	4.182,26 €	
83	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatul Contact Center	TELEOPERADOR/A	23/01/2023	23/01/2023	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	26,25	76,90%	11.156,91 €			26,20 €	3.659,47 €	
84	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatul Contact Center	TELEOPERADOR/A	23/01/2023	23/01/2023	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	30		12.750,78 €			444,99 €	4.182,26 €	
85	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatul Contact Center	TELEOPERADOR/A	23/01/2023	23/01/2023	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	30		12.750,78 €			191,18 €	4.182,26 €	
86	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatul Contact Center	TELEOPERADOR/A	23/01/2023	23/01/2023	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	30		12.750,78 €			122,48 €	4.182,26 €	
87	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatul Contact Center	TELEOPERADOR/A	13/01/2023	13/02/2023	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	30		12.750,78 €			1.296,89 €	4.182,26 €	
88	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatul Contact Center	TELEOPERADOR/A	22/02/2023	22/02/2023	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.576,01 €			689,95 €	5.436,93 €	
89	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	44%	Estatul Contact Center	TELEOPERADOR/A	13/03/2023	14/03/2023	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	25		10.625,68 €			602,31 €	3.485,22 €	
90	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatul Contact Center	TELEOPERADOR/A	21/03/2023	21/03/2023	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	25		10.625,68 €			1.997,90 €	3.485,22 €	
91	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatul Contact Center	TELEOPERADOR/A	21/03/2023	21/03/2023	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.576,01 €			59,07 €	5.436,93 €	

ID	Servicio	Provincia Centro de Trabajo	% dedicación	Convenio Colectivo de aplicación	CATEGORÍA	Antigüedad en el servicio	Fecha Antigüedad en la empresa	TIPO PERSONAL	TIPO DE CONTRATO	Vencimiento del contrato	HORAS SEMANALES	% GUARDA LEGAL	Salario CONVENIO	Plus Locomoción +Complemento a puesto +Mejora Voluntaria	Dietas	Salario Variable (Incluye: Pluses de gestor, coordinador, festivos e incentivos)	Coste SS empresa	Excedencia
92	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/A	21/03/2023	21/03/2023	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	25		10.625,68 €			1.683,13 €	3.485,22 €	
93	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/A	21/03/2023	21/03/2023	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	25		10.625,68 €			819,19 €	3.485,22 €	
94	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	OF.ADMINISTRATIVO	17/05/2023	04/07/2023	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		18.092,14 €			344,77 €	5.934,22 €	
95	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/A	16/10/2023	03/05/2021	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	30		12.750,78 €			664,58 €	4.182,26 €	
96	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/A	16/10/2023	16/10/2023	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	35		14.815,88 €			0,00 €	4.859,61 €	
97	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/A	13/12/2022	03/11/2010	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	35	100%	15.630,42 €			0,00 €	5.126,78 €	
98	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/A	13/12/2022	27/06/2011	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.576,01 €			18,90 €	5.436,93 €	
99	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/A	13/12/2022	04/07/2011	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.576,01 €			0,00 €	5.436,93 €	
100	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	COORDINADOR	13/12/2022	04/07/2011	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		18.092,14 €			0,00 €	5.934,22 €	
101	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	COORDINADOR	13/12/2022	04/07/2011	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		18.684,70 €			99,37 €	6.128,58 €	
102	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/A	28/12/2022	13/10/2012	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.576,01 €			53,47 €	5.436,93 €	
103	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/A	13/12/2022	20/07/2017	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.576,01 €			0,00 €	5.436,93 €	
104	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/A	13/12/2022	08/01/2019	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.576,01 €			9,10 €	5.436,93 €	

Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al Tomo 29.733, folio 86, Sección 8, Hoja M-534929. Inscripción 1ª. Denominación en inscripción 126, NIF A86488087, Domicilio Social: C/ Santa Engracia, 125, 28003 Madrid.

ID	Servicio	Provincia Centro de Trabajo	% dedicación	Convenio Colectivo de aplicación	CATEGORÍA	Antigüedad en el servicio	Fecha Antigüedad en la empresa	TIPO PERSONAL	TIPO DE CONTRATO	Vencimiento del contrato	HORAS SEMANALES	% GUARDA LEGAL	Salario CONVENIO	Plus Locomoción +Complemento a puesto +Mejora Voluntaria	Dietas	Salario Variable (Incluye: Pluses de gestor, coordinador, festivos e incentivos)	Coste SS empresa	Excedencia
105	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/A	13/12/2022	19/08/2019	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.576,01 €			40,87 €	5.436,93 €	
106	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/A	13/12/2022	13/10/2020	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.576,01 €			231,97 €	5.436,93 €	
107	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/A	13/12/2022	13/10/2020	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.576,01 €			12,60 €	5.436,93 €	
108	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/A	13/12/2022	13/10/2020	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.576,01 €			246,40 €	5.436,93 €	
109	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/A	13/12/2022	28/06/2021	Fijo	Indefinido jornada completa	-	39		16.576,01 €			18,90 €	5.436,93 €	
110	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/A	13/12/2022	28/06/2021	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	35		14.875,88 €			145,85 €	4.879,29 €	
111	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/A	13/12/2022	05/07/2021	Fijo	Indefinido Jornada Parcial	-	35		14.875,88 €			0,00 €	4.879,29 €	
112	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/A	21/03/2023	21/03/2023	Fijo	Indefinido Jornada Parcial		25		10.625,68 €			0,00 €	3.485,22 €	Excedencia
113	Servicio Atención a Clientes y Usuarios de Canal de Isabel II, S.A. M.P.	Madrid	100%	Estatat Contact Center	TELEOPERADOR/A	21/03/2023	21/03/2023	Fijo	Indefinido jornada completa		39		16.509,10 €			0,00 €	5.414,98 €	Excedencia

Canal de Isabel II, Sociedad Anónima, M.P. Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al Tomo 29.733, Folio 86, Sección 8, Hoja M-534929. Inscripción 1ª. Denominación en inscripción 126, NIF A86488087, Domicilio Social: C/ Santa Engracia, 125, 28003 Madrid.

## ANEXO XI

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

RESPONSABLE TÉCNICO DE SERVICIO PARA LA PLATAFORMA DE TECNOLOGÍA DE CONTACT CENTER				
Nombre y apellidos (ver Nota 1)				
Empresa a la que pertenece (ver Nota 2)				
Experiencia en proyectos de implantación de Tecnología de Contact Center (Ver Nota 3)				
Fecha de inicio (mes/año)	Fecha de fin (mes/año)	Características de los servicios	Solución implantada	Mail, teléfono o persona de contacto del cliente

CONSULTOR PARA LA PLATAFORMA DE TECNOLOGÍA DE CONTACT CENTER				
Nombre y apellidos (ver Nota 1)				
Empresa a la que pertenece (ver Nota 2)				
Experiencia en proyectos de implantación de Tecnología de Contact Center (Ver Nota 3)				
Fecha de inicio (mes/año)	Fecha de fin (mes/año)	Características de los servicios	Solución implantada	Mail, teléfono y persona de contacto del cliente

**Nota 1:** El medio personal ofertado deberá cumplir los requisitos establecidos en el apartado 5.2.1 del Anexo I para el perfil correspondiente.

Será responsabilidad de los licitadores contar con los consentimientos necesarios y facilitar toda la información que corresponda a las personas físicas cuyos datos de carácter personal se incluyan en el presente Anexo (tanto los perfiles propuestos como los clientes) en relación con el tratamiento de los datos de carácter personal que vayan a facilitar a Canal de Isabel II, S.A., M.P. para realizar la valoración de los criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas establecidos en el apartado 8 A) 2.1.1 y 8 A) 2.1.2. del Anexo I. Asimismo, deberán informar expresamente a esas personas físicas de que pueden acceder, rectificar, oponerse o suprimir sus datos y demás derechos reconocidos en la normativa de protección de datos, en la dirección social de Canal de Isabel II, S.A., M.P. con la referencia RGPD o bien por correo electrónico en la dirección [privacidad@canal.madrid](mailto:privacidad@canal.madrid). La omisión de este deber de información por parte de los licitadores respecto a las personas físicas cuyos datos de carácter personal figuren en la documentación aportada no generará responsabilidad alguna para Canal de Isabel II, S.A., M.P.

**Nota 2:** En caso de que el medio personal propuesto no pertenezca a la plantilla del licitador, se deberá aportar documentación acreditativa de la efectiva disposición del medio personal. Por ejemplo, declaración responsable de la empresa a cuya plantilla pertenezca el medio personal comprometiéndose con el licitador a poner a su disposición durante toda la vigencia del contrato dicho medio personal. Si el medio personal es un trabajador autónomo, declaración del propio trabajador

autónomo comprometiéndose con el licitador a estar a su disposición durante toda la vigencia del contrato.

**Nota 3:** En el caso del Responsable Técnico del Servicio para la plataforma de tecnología de Contact Center se indicará la relación de proyectos de implantación de Tecnología de Contact Center en los que haya participado con configuración de servicios con al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador.

En el caso del Consultor para la plataforma de tecnología de Contact Center se indicará la relación de proyectos de implantación de Tecnología de Contact Center en los que haya participado para al menos 50 agentes con la solución ofertada por el licitador.

**En dichas relaciones de proyectos deberán incluirse TANTO EL NÚMERO DE PROYECTOS MÍNIMO requerido en el apartado 5.2.1 del Anexo I para el perfil correspondiente COMO LOS PROYECTOS QUE EXCEDAN DICHO NÚMERO MÍNIMO, ya que éstos serán los proyectos objeto de valoración.**