

Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía todas las firmas auténticas y se han ocultado los datos personales protegidos y los códigos que permitirían acceder al original

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

***“SERVICIOS DEL PUESTO DE TRABAJO DIGITAL
DEL USUARIO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN
Y COMUNICACIONES DE LA COMUNIDAD DE
MADRID (4 LOTES)”***



PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DEL SERVICIO DENOMINADO “SERVICIOS DE SOPORTE INTEGRAL A GOBIERNO Y SERVICIOS CRÍTICOS DE LA COMUNIDAD DE MAD SERVICIOS DEL PUESTO DE TRABAJO DIGITAL DEL USUARIO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DE LA COMUNIDAD DE MADRID (4 LOTES)”, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO Y PLURALIDAD DE CRITERIOS

ÍNDICE:

CLÁUSULA 1.- CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO	5
1. DEFINICIÓN DEL OBJETO DEL CONTRATO	5
2. ÓRGANOS ADMINISTRATIVOS	7
3. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN.....	7
4. CONTRATO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA	13
5. HABILITACIÓN EMPRESARIAL O PROFESIONAL PRECISA PARA LA REALIZACIÓN DEL CONTRATO	13
6. SOLVENCIA ECONÓMICA, FINANCIERA Y TÉCNICA O PROFESIONAL	13
7. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN	15
8. CRITERIOS OBJETIVOS DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO.....	15
LOTE 1.....	15
LOTE 2	19
LOTE 3.....	25
LOTE 4.....	31
9. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA A PRESENTAR EN RELACIÓN CON LOS CRITERIOS OBJETIVOS DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO	33
10. GARANTÍA PROVISIONAL.....	35
11. ADMISIBILIDAD DE VARIANTES	35
12. MEDIOS ELECTRÓNICOS.....	35
13. GARANTÍA DEFINITIVA	35
14. GARANTÍA COMPLEMENTARIA (<i>Artículo 107.2 LCSP</i>)	35
15. PÓLIZAS DE SEGUROS.....	35
16. PROGRAMA DE TRABAJO.....	35
17. PLAZO DE EJECUCIÓN	36
18. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	36
19. PENALIDADES.....	37
LOTE 1.....	37
LOTE 2	39
LOTE 3.....	42
LOTE 4.....	43
20. MODIFICACIONES PREVISTAS DEL CONTRATO.....	45
21. SUBCONTRATACIÓN.....	46
22. RÉGIMEN DE PAGOS.....	46
23. REVISIÓN DE PRECIOS	48
24. INFORMACIÓN SOBRE LAS CONDICIONES DE LOS CONTRATOS DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA QUE ESTÁN PRESTANDO SERVICIO EN LA ACTUALIDAD	48
25. IMPORTE MÁXIMO DE LOS GASTOS DE PUBLICIDAD DE LA LICITACIÓN.....	48
26. INFORMACIÓN SOBRE EL CONTRATO CUYO CARÁCTER CONFIDENCIAL DEBE RESPETAR EL CONTRATISTA	48

27. FORMA DE CONSTATAción POR LA ADMINISTRACIÓN DE LA CORRECTA EJECUCIÓN DEL CONTRATO	49
28. FORMA DE RECEPCIÓN DEL CONTRATO	49
29. PLAZO DE GARANTÍA	49
30. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN ..	49
CLÁUSULA 2.- RÉGIMEN JURÍDICO.....	65
CLÁUSULA 3.- OBJETO DEL CONTRATO	65
CLÁUSULA 4.- PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN Y PRECIO DEL CONTRATO	65
CLÁUSULA 5.- PERFIL DE CONTRATANTE	68
CLÁUSULA 6.- CAPACIDAD PARA CONTRATAR Y CRITERIOS DE SELECCIÓN DE LAS EMPRESAS	68
CLÁUSULA 7.- PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN	68
CLÁUSULA 8.- CRITERIOS OBJETIVOS DE ADJUDICACIÓN.....	69
CLÁUSULA 9.- GARANTÍA PROVISIONAL.....	69
CLÁUSULA 10.- PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES.....	70
CLÁUSULA 11.- MEDIOS ELECTRÓNICOS.....	70
CLÁUSULA 12.- FORMA Y CONTENIDO DE LAS PROPOSICIONES.....	71
CLÁUSULA 13.- ACTUACIÓN DE LA MESA DE CONTRATACIÓN	74
CLÁUSULA 14.- GARANTÍA DEFINITIVA.....	75
CLÁUSULA 15.- ACREDITACIÓN DE LA CAPACIDAD PARA CONTRATAR Y PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN	75
CLÁUSULA 16.- ACTUACIONES DE LA MESA PREVIAS A LA ADJUDICACIÓN.....	80
CLÁUSULA 17.- ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO	80
CLÁUSULA 18.- SEGUROS.....	81
CLÁUSULA 19.- PERFECCIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO	81
CLÁUSULA 20.- PRINCIPIO DE RIESGO Y VENTURA	82
CLÁUSULA 21.- PROGRAMA DE TRABAJO.....	82
CLÁUSULA 22.- DIRECCIÓN DE LOS TRABAJOS	82
CLÁUSULA 23.- PLAZO DE EJECUCIÓN	83
CLÁUSULA 24.- PRÓRROGA DEL CONTRATO.....	83
CLÁUSULA 25.- PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES.....	84
CLÁUSULA 26.- RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA POR DAÑOS Y PERJUICIOS	84
CLÁUSULA 27.- MODIFICACIÓN DEL CONTRATO	85
CLÁUSULA 28.- SUSPENSIÓN DEL CONTRATO	85
CLÁUSULA 29.- CESIÓN DEL CONTRATO	85
CLÁUSULA 30.- SUBCONTRATACIÓN.....	85
CLÁUSULA 31.- ABONOS Y RELACIONES VALORADAS	86
CLÁUSULA 32.- REVISIÓN DE PRECIOS	87
CLÁUSULA 33.- OBLIGACIONES, GASTOS, IMPUESTOS Y RESPONSABILIDADES EXIGIBLES AL CONTRATISTA.....	87
CLÁUSULA 34.- MEDIDAS DE CONTRATACIÓN CON EMPRESAS QUE ESTÉN OBLIGADAS A TENER EN SU PLANTILLA TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD.....	88
CLÁUSULA 35.- OBLIGACIONES LABORALES, SOCIALES Y MEDIOAMBIENTALES	89
CLÁUSULA 36.- FORMA DE PRESENTACIÓN.....	89
CLÁUSULA 37.- ENTREGA DE LOS TRABAJOS Y REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS	90
CLÁUSULA 38.- CUMPLIMIENTO Y RECEPCIÓN DEL CONTRATO	90
CLÁUSULA 39.- LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO	91
CLÁUSULA 40.- PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS, CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL	91
CLÁUSULA 41.- PLAZO DE GARANTÍA	92

CLÁUSULA 42.- DEVOLUCIÓN Y CANCELACIÓN DE LA GARANTÍA DEFINITIVA	92
CLÁUSULA 43.- RESOLUCIÓN DEL CONTRATO.....	93
CLÁUSULA 44.- PRERROGATIVAS DE LA ADMINISTRACIÓN, REVISIÓN DE DECISIONES Y TRIBUNALES COMPETENTES.....	93
ANEXO I: LOTE 1.- MODELO DE PROPOSICIÓN ECONÓMICA	95
ANEXO I: LOTE 2.- MODELO DE PROPOSICIÓN ECONÓMICA	96
ANEXO I: LOTE 3.- MODELO DE PROPOSICIÓN ECONÓMICA	99
ANEXO I: LOTE 4.- MODELO DE PROPOSICIÓN ECONÓMICA	100
ANEXO II: FORMULARIO NORMALIZADO DEL DOCUMENTO EUROPEO ÚNICO DE CONTRATACIÓN (DEUC) Y ORIENTACIONES PARA SU CUMPLIMENTACIÓN.....	101
ANEXO III: MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE MÚLTIPLE	104
ANEXO IV: MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE DEL CONTRATISTA EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.....	106
ANEXO V: LOTE 2.- DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA POR APLICACIÓN DE FÓRMULAS.....	107
ANEXO V: LOTE 3.- DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA POR APLICACIÓN DE FÓRMULAS.....	108

CAPÍTULO I

CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO

CLÁUSULA 1.- CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO

TÍTULO: “SERVICIOS DEL PUESTO DE TRABAJO DIGITAL DEL USUARIO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DE LA COMUNIDAD DE MADRID (4 LOTES)”

1. DEFINICIÓN DEL OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de este contrato es la prestación de servicios asociados a la gestión del Puesto o Espacio de Trabajo Digital, uno de cuyos principales objetivos es la transformación de dicho entorno digitalizado y de la cultura organizativa del empleado público para evolucionar a una mayor autonomía en la gestión de su puesto de trabajo.

Siempre que se hace referencia a la expresión “puesto o espacio de trabajo digital” debe entenderse el equipamiento principal y accesorio, y los servicios informáticos y de comunicaciones, con los que cuenta el usuario final para su trabajo: p.ej. ordenadores personales de sobremesa y/o portátiles, impresoras, escáneres, teléfono fijo y/o móvil, elementos de red local próximos al usuario, etc. Adicionalmente y con un volumen sensiblemente menor, se incluye dentro del objeto de este Pliego elementos audiovisuales como pueden ser los destinados a salas de reunión, salones de actos, salas de vistas, etc.

Asimismo, se pretende acometer proyectos de transformación y mejora para adecuar los servicios a la creciente evolución y transformación digital en el ámbito mencionado más arriba.

LOTE 1

1. Las tareas de **atención y soporte de primer nivel a los usuarios**, es decir, la recepción, registro, gestión, resolución y cierre de incidencias, peticiones, consultas, quejas y cualquier otra posible tipología de tickets asociados, relativos a los servicios que la Agencia presta a la Comunidad de Madrid.

LOTE 2

2. El **Servicio Integral de Puesto o Espacio de Trabajo Digital**, sus periféricos y demás material necesario para su funcionamiento que incluye su mantenimiento, la logística y dotación o entrega a los usuarios.
3. El servicio **Soporte de Segundo Nivel de infraestructuras TIC distribuidas y Soporte de Segundo y Tercer Nivel a los incidentes**. Se entiende como infraestructuras distribuidas a todo el equipamiento (tal como switches LAN, APs WIFI, servidores) que se encuentra en cualesquiera edificios y ubicaciones atendidas por la Agencia.

LOTE 3

4. Servicios de concepción, definición, gestión y ejecución de **proyectos asociados a la transformación del Puesto o Espacio de Trabajo Digital**, de distinta naturaleza.

LOTE 4

5. **Servicios de atención y soporte personalizado a usuarios**, mayoritariamente en modo presencial en sedes de clientes y usuarios de la Comunidad de Madrid y dará soporte a los procedimientos de servicios TIC necesarios en el ámbito de negocio de cada Consejería, sin perjuicio de los despliegues de carácter horizontal que puedan darse en todas ellas y que requieran un soporte a la implantación para los usuarios de los mismos asegurando su adopción y la gestión del cambio. Parte de estos servicios podrán prestarse también de forma centralizada en modo teletrabajo o desde la sede del adjudicatario.

TODOS LOS LOTES

6. La **transformación del servicio**, basada en un nuevo modelo de servicio y puesto de trabajo que facilitará la transformación y evolución de los servicios actuales, con la continua innovación en los servicios y procesos.

Todo ello complementado con una serie de Servicios de Apoyo y Control también objeto del Pliego y de conformidad con lo establecido en el Pliego de Prescripciones Técnicas y sus correspondientes Anexos.

El servicio de Puesto o Espacio de Trabajo Digital tiene como último fin dotar al empleado público de un conjunto de elementos digitales de trabajo y mantenerlo de modo integral. El término integral se refiere al “*entorno de puesto trabajo común*”, que evolucionará a lo largo de la vida del contrato para facilitar, progresivamente y en la medida de lo posible, la movilidad del empleado y la movilidad de la carga de trabajo. Incluye servicios de logística, dotación y autoservicio, mantenimiento proactivo y preventivo, y diagnóstico y resolución de incidentes, tanto de modo remoto como presencial, para favorecer la productividad y eficacia del empleado público y de los recursos empleados para la prestación del servicio.

- **División en lotes:** Sí

LOTE 1. SERVICIOS DE SOPORTE MULTICANAL AL USUARIO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

LOTE 2. SERVICIOS DE TRANSFORMACIÓN DEL ESPACIO DE TRABAJO DIGITAL

LOTE 3. OFICINA DE GESTIÓN, TRANSFORMACIÓN DEL SERVICIO, CONSULTORÍA Y SOPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO

LOTE 4. SERVICIOS DE ATENCIÓN Y SOPORTE PERSONALIZADO A USUARIOS

- **Número máximo de lotes a que los empresarios podrán licitar:** Cuatro.
- **Número máximo de lotes a adjudicar a cada licitador:** Como máximo tres.

Hay una serie de incompatibilidades que hace que en algunos casos una misma empresa no pueda ser la adjudicataria de dos lotes concretos a la vez. Estas incompatibilidades se detallan a continuación:

Debido a que el objeto del **LOTE 3** incluye la OFICINA DE GESTIÓN, TRANSFORMACIÓN DEL SERVICIO, CONSULTORÍA Y SOPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO, que comprende los servicios para la auditoría, vigilancia, supervisión, control y dirección de la ejecución de los demás lotes es incompatible con el resto de los lotes, y a tenor de lo establecido en el *apartado 2 del artículo 70 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público*, aunque los licitadores podrán presentar oferta a todos los lotes, si resulta adjudicataria de alguno de los lotes 1, 2 o 4, no podrá ser adjudicataria del lote 3.

Esta medida será de aplicación a las empresas a ellas vinculadas, entendiéndose por tales las previstas en alguno de los supuestos del *Artículo 42 de la Ley de Comercio*.

- **Normas a aplicar en el supuesto de que el licitador pueda resultar adjudicatario de un número de lotes que exceda el indicado:**

Teniendo en cuenta la limitación establecida en relación con la adjudicación del **LOTE 3**, si una empresa ha presentado oferta a varios lotes y ha resultado ser la más ventajosa en más de uno, y uno de ellos es el **LOTE 3**, resultará adjudicataria:

- En primer término, y con la finalidad de que no quede desierto ninguno de los lotes, del lote en que su oferta sea la única presentada o la única admisible.
- Si no se produce la situación anterior, resultará adjudicataria del lote en que haya obtenido, en la clasificación de ofertas, la mayor diferencia de puntuación en relación con la obtenida por el segundo licitador.
- En caso de que la diferencia sea la misma con respecto al segundo licitador, será adjudicatario del lote que tenga un presupuesto de licitación mayor.

– **Código CPV:**

LOTE	DENOMINACIÓN	CÓDIGO CPV
LOTE 1	Servicios informáticos	72500000-0
	Servicios de apoyo informático y de consultoría	72600000-6
	Centro de llamadas	79512000-6
LOTE 2	Servicios de reparación, mantenimiento y servicios asociados relacionados con ordenadores personales, equipo de oficina, telecomunicaciones y equipo audiovisual	50300000-8
	Servicios informáticos	72500000-0
LOTE 3	Servicios informáticos	72500000-0
	Servicios de apoyo informático y de consultoría	72600000-6
LOTE 4	Servicios informáticos	72500000-0

- **Ampliación a un número mayor de unidades por la baja de adjudicación:** Si.
- **Admisión de ofertas integradoras:** No.

2. ÓRGANOS ADMINISTRATIVOS

– **Órgano de Contratación:**

La **Consejera-Delegada de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid** (en adelante la **Agencia**), en virtud de lo establecido en el *Artículo 10.8.2 b) de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. Nº 311, de 30 de diciembre de 2005)*.

Dirección postal:

C/ Embajadores, 181
28045 - Madrid.

Código DIR3:

El código único para el órgano gestor, la unidad tramitadora y la oficina contable es el **A13037574**.

NIF.: Q-7850054C

– **Dirección encargada del seguimiento y ejecución del contrato:**

LOTES 1 y 4

Dirección de Atención Multicanal y Experiencia de Usuario.

LOTES 2 y 3

Dirección de Puesto de Trabajo Digital

– **Responsable del Contrato:**

LOTES 1 y 4

Director de Atención Multicanal y Experiencia de Usuario.

LOTES 2 y 3

Director de Puesto de Trabajo Digital

3. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN

Tipo de Presupuesto: Cuantía máxima determinada.

Presupuesto base de licitación:

LOTE 1	Año 2024	Año 2025	Año 2026	Total
Cuota Fija	5.159.200,00 €	6.191.040,00 €	6.191.040,00 €	17.541.280,00 €
Cuota Variable	1.484.950,00 €	1.781.940,00 €	1.781.940,00 €	5.048.830,00 €
Incremento resolución nivel 1	130.000,00 €	156.000,00 €	156.000,00 €	442.000,00 €
Base Imponible	6.774.150,00 €	8.128.980,00 €	8.128.980,00 €	23.032.110,00 €
IVA (21%)	1.422.571,50 €	1.707.085,80 €	1.707.085,80 €	4.836.743,10 €
Importe Total (IVA Incluido)	8.196.721,50 €	9.836.065,80 €	9.836.065,80 €	27.868.853,10 €

LOTE 2	Año 2024	Año 2025	Año 2026	Total
Cuota Fija	5.541.400,00 €	6.649.680,00 €	6.649.680,00 €	18.840.760,00 €
Cuota Variable	13.342.155,90 €	16.857.043,93 €	17.344.219,80 €	47.543.419,63 €
Base Imponible	18.883.555,90 €	23.506.723,93 €	23.993.899,80 €	66.384.179,63 €
IVA (21%)	3.965.546,74 €	4.936.412,03 €	5.038.718,96 €	13.940.677,72 €
Importe Total (IVA Incluido)	22.849.102,64 €	28.443.135,96 €	29.032.618,76 €	80.324.857,35 €

LOTE 3	Año 2024	Año 2025	Año 2026	Total
Cuota Fija	1.854.720,00 €	2.011.852,80 €	2.330.880,00 €	6.197.452,80 €
Cuota Variable	157.440,00 €	157.440,00 €	157.440,00 €	472.320,00 €
Base Imponible	2.012.160,00 €	2.169.292,80 €	2.488.320,00 €	6.669.772,80 €
IVA (21%)	422.553,60 €	455.551,49 €	522.547,20 €	1.400.652,29 €
Importe Total (IVA Incluido)	2.434.713,60 €	2.624.844,29 €	3.010.867,20 €	8.070.425,09 €

LOTE 4	Año 2024	Año 2025	Año 2026	Total
Cuota Variable	1.893.400,00 €	1.893.400,00 €	1.893.400,00 €	5.680.200,00 €
Base Imponible	1.893.400,00 €	1.893.400,00 €	1.893.400,00 €	5.680.200,00 €
IVA (21%)	397.614,00 €	397.614,00 €	397.614,00 €	1.192.842,00 €
Importe Total (IVA Incluido)	2.291.014,00 €	2.291.014,00 €	2.291.014,00 €	6.873.042,00 €

TODOS LOS LOTES	Año 2024	Año 2025	Año 2026	Total
Lote 1	6.774.150,00 €	8.128.980,00 €	8.128.980,00 €	23.032.110,00 €
Lote 2	18.883.555,90 €	23.506.723,93 €	23.993.899,80 €	66.384.179,63 €
Lote 3	2.012.160,00 €	2.169.292,80 €	2.488.320,00 €	6.669.772,80 €
Lote 4	1.893.400,00 €	1.893.400,00 €	1.893.400,00 €	5.680.200,00 €
Base Imponible	29.563.265,90 €	35.698.396,73 €	36.504.599,80 €	101.766.262,43 €
IVA (21%)	6.208.285,84 €	7.496.663,31 €	7.665.965,96 €	21.370.915,11 €
Importe Total (IVA Incluido)	35.771.551,74 €	43.195.060,04 €	44.170.565,76 €	123.137.177,54 €

El contrato se financia con el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia: NO

Dotación económica:

La ejecución del contrato está amparada por la existencia de dotación económica suficiente, establecida en el presupuesto de la Agencia.

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

Costes	Lote 1	Lote 2	Lote 3	Lote 4	Total
Costes Directos	19.193.425,00 €	55.320.149,69 €	5.558.144,00 €	4.733.500,00 €	84.805.218,69 €
Gastos Generales (14%)	2.687.079,50 €	7.744.820,96 €	778.140,16 €	662.690,00 €	11.872.730,62 €
Beneficio Industrial (6%)	1.151.605,50 €	3.319.208,98 €	333.488,64 €	284.010,00 €	5.088.313,12 €
Importe Total, IVA no incluido	23.032.110,00 €	66.384.179,63 €	6.669.772,80 €	5.680.200,00 €	101.766.262,43 €

Precios unitarios:

LOTE 1

Servicios Cuota Fija	Importe Unitario (IVA no incluido)
Importe mensual	515.920,00 €/mes
Servicios Cuota Fija y Variable	Importe Unitario (IVA no incluido)
Jefe de Proyecto	45,00 €/hora
Coordinador Atención y Soporte Usuarios	21,00 €/hora
Analista Programador	26,00 €/hora
Operador de Soporte	19,00 €/hora
Agente CAU	17,00 €/hora
Servicios Cuota Variable (Transformación y Mejora)	Importe Unitario (IVA no incluido)
Jefe de Proyecto	45,00 €/hora
Consultor Junior (Jefe de Proyecto)	45,00 €/hora
Analista-Programador	26,00 €/hora
Cuota Variable	Importe Unitario (IVA no incluido)
Incremento Resolución Nivel 1	13.000,00 €/mes

LOTE 2

Servicios	Importe (IVA no incluido)
Servicio de mantenimiento hardware	7.649.355,06 €
Servicios de soporte técnico y servicios de apoyo	30.606.440,50 €
Servicios de proximidad ti	303.019,69 €
Servicios de Uso de Equipamiento Audiovisual	572.932,30 €
Servicio de monitorización del PTD y de la experiencia de usuario del PTD	9.291.430,98 €
Proyectos de transformación e innovación	1.266.126,00 €
Servicios de gestión de CDD, dotaciones, despliegues y proyectos y logística inversa	16.694.875,10 €

Servicios Cuota Fija Perfiles Profesionales (*)	Importe Unitario (IVA no incluido)
Consultor Senior	46,00 €/hora
Jefe de Proyecto	45,00 €/hora
Ingeniero de Calidad	36,00 €/hora
Técnico especialista	24,00 €/hora
Operador de Soporte	19,00 €/hora
Técnico de Soporte	19,00 €/hora
Agente CAU/Documentalista	17,00 €/hora

(*) Para el cálculo de los Servicios de Cuota Fija

Servicios Cuota Fija Servicios de Gestión del CDD, dotaciones, despliegues y proyectos de logística inversa	Importe Unitario (IVA no incluido)
Pallet (*)	15,00 €/pallet

(*) Sólo para modificación de contrato

Servicios Cuota Fija	Precio Unitario (IVA no incluido)
Servicios de Gestión del CDD, dotaciones, despliegues y proyectos de logística inversa CdD (Centro de Distribución)	48.380,00 €/mes
Servicios de Gestión del CDD, dotaciones, despliegues y proyectos de logística inversa Equipo base de despliegues y proyectos	90.880,00 €/mes
Servicios de servicio técnico y servicios de apoyo Equipo base servicios de PTD	414.880,00 €/mes
Importe Total Servicios Cuota fija	554.140,00 €/mes

Servicios Cuota Variable			
Servicios	Unidades de Facturación	Unidades	Precio Unitario (IVA no incluido)
SERVICIO DE MANTENIMIENTO HARDWARE	PCs (0-4 años)	Equipo activo	0,7875 €
	PCs (4-8 años)	Equipo activo	1,0500 €
	PCs (8 o más años)	Equipo activo	1,3650 €
	Impresoras (0-4)	Equipo activo	0,6875 €
	Impresoras (4-8)	Equipo activo	0,8875 €
	Impresoras (más de 8 años)	Equipo activo	1,0875 €
	Audiovisuales	Equipo activo	1,0520 €
	Equipos de Comunicaciones	Equipo activo	0,3000 €
	Punto de Red	Punto en uso	0,10 €
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y SERVICIOS DE APOYO	Soporte a Complejo Tipo A (1 Técnico Especialista)	Por complejo	3.040,00 €
	Soporte a Complejo Tipo B (2 Técnicos Especialistas)	Por complejo	6.080,00 €
	Soporte a Complejo Tipo C (3 Técnicos Especialistas)	Por complejo	9.120,00 €
	Soporte a Complejo Tipo D (4 Técnicos Especialistas)	Por complejo	12.160,00 €
	Soporte a Complejo Tipo E (5 Técnicos Especialistas)	Por complejo	15.200,00 €
	Soporte a Complejo Tipo F (6 Técnicos Especialistas)	Por complejo	18.240,00 €
	Soporte a Complejo Tipo G (7 Técnicos Especialistas)	Por complejo	21.280,00 €

Servicios Cuota Variable				
Servicios	Unidades de Facturación	Unidades	Precio Unitario (IVA incluido)	
SERVICIOS DE PROXIMIDAD TI	Espacio TI Tipo 1	Alta de espacio	21.620,99 €	
		Por espacio	3.118,17 €	
	Espacio TI Tipo 2	Alta de espacio	30.887,61 €	
		Por espacio	6.172,17 €	
	Espacio TI Tipo 3	Alta de espacio	37.008,73 €	
		Por espacio	9.226,17 €	
	Taquilla TI	Alta de taquilla	30.000,00 €	
		Por centro	1.000,00 €	
	Expendedor TI	Alta de expendedor	34.000,00 €	
		Por expendedor	1.500,00 €	
	SERVICIOS DE USO DE EQUIPAMIENTO AUDIOVISUAL	Monitor 50"	Servicio por día	176,00 €
		Monitor 65"	Servicio por día	216,00 €
Monitor 75"		Servicio por día	490,00 €	
Pantalla Led 3x2		Servicio por día	1.690,00 €	
Pantalla Led 4x3		Servicio por día	3.111,00 €	
Sistema Pantallas Led		Servicio por día	1.890,00 €	
Proyector hasta 10.000 lúmenes		Servicio por día	100,00 €	
Micro Diadema		Servicio por día	100,00 €	
Sistema Microfonía		Servicio por día	57,00 €	
Altavoz		Servicio por día	26,00 €	
Foco		Servicio por día	55,00 €	
Cámara grabación		Servicio por día	190,00 €	
Sistema Megafonía		Servicio por día	167,00 €	
Distribuidor		Servicio por día	95,00 €	
Sistema Grabación		Servicio por día	64,00 €	
Mesa de Mezclas		Servicio por día	100,00 €	
Generador		Servicio por día	550,00 €	
Sistema Megafonía 4 altavoces		Servicio por día	219,00 €	
Sistema Megafonía 6 altavoces		Servicio por día	271,00 €	
Sistema Megafonía 8 altavoces		Servicio por día	338,00 €	
Sistema Megafonía 10 altavoces		Servicio por día	405,00 €	
Sistema Megafonía 12 altavoces		Servicio por día	465,00 €	
Sistema Megafonía 14 altavoces		Servicio por día	535,00 €	
Rulo o Bobina SDI	Servicio por día	44,00 €		
Cableado HDMI	Servicio por día	60,00 €		
SERVICIO DE MONITORIZACIÓN DEL PTD Y DE LA EXPERIENCIA DE USUARIO DEL PTD	Experiencia PTD	Equipo activo	2,07 €	
SERVICIOS DE GESTIÓN DE CdD, DOTACIONES, DESPLIEGUES Y PROYECTOS Y LOGÍSTICA INVERSA	Dotación Básica	Por dotación	17,90 €	
	Dotación Simple	Por dotación	44,28 €	
	Dotación Compleja	Por dotación	70,87 €	
	Dotación Compleja Reducida (Plan de Renovación Tecnológica)	Por dotación	63,81 €	
	Retirada Básica	Por equipo	17,90 €	

Servicios Cuota Variable		
Perfiles Profesionales	Unidades	Precio Unitario (IVA no incluido)
Consultor Senior	Hora	46,00 €
Consultor Senior	Hora (Fuera horario habitual)	80,50 €
Coordinador Proyectos (Jefe de Proyecto)	Hora	45,00 €
Coordinador Proyectos (Jefe de Proyecto)	Hora (Fuera horario habitual)	78,75 €
Técnico Especialista	Hora	24,00 €
Técnico Especialista	Hora (Fuera horario habitual)	42,00 €
Operador de Soporte	Hora	19,00 €
Operador de Soporte	Hora (Fuera horario habitual)	33,25 €
Agente CAU/Documentalista	Hora	17,00 €
Agente CAU/Documentalista	Hora (Fuera horario habitual)	29,75 €

LOTE 3

Servicios Cuota Fija Perfiles Profesionales (*)	Importe Unitario (IVA no incluido)
Consultor Senior	46,00 €/hora
Jefe de proyecto	45,00 €/hora
Arquitecto de Sistemas	38,00 €/hora
Ingeniero de Calidad	36,00 €/hora
Ingeniero de Seguridad	36,00 €/hora
Técnico de Sistemas	32,00 €/hora
Técnico Especialista	24,00 €/hora
Operador de Soporte	19,00 €/hora
Gestor administrativo (Agente CAU)	17,00 €/hora

(*) Para el cálculo de los Servicios de Cuota Fija

Servicios Cuota Fija	Precio Unitario (IVA no incluido)
Gobierno del contrato y transformación del servicio	48.640,00 €/mes
Grupo de innovación, soporte técnico especializado y consultoría tecnológica (*)	63.040,00 €/mes 101.132,80 €/mes 102.720,00 €/mes
Gobierno de la ciberseguridad en PTD (y marco normativo)	13.120,00 €/mes
Grupo de soporte a proyectos	29.760,00 €/mes
Importe Total Servicios Cuota fija (**)	154.560,00 €/mes 192.652,80 €/mes 194.240,00 €/mes

(*) El coste hasta el 31/8/2025 es de 63.040 €/mes, el mes de septiembre de 2025 es de 101.132,80 €/mes y a partir del 1/10/2025 es de 102.720 €/mes

(**) El coste hasta el 31/8/2025 es de 154.560 €/mes, el mes de septiembre de 2025 es de 192.652,80 €/mes y a partir del 1/10/2025 es de 194.240 €/mes

Servicios Cuota Variable	
Perfiles Profesionales	Importe Unitario (IVA no incluido)
Consultor Senior	46,00 €/hora
Ingeniero de Calidad	36,00 €/hora

LOTE 4

Servicios Cuota Variable	Importe Unitario (IVA no incluido)
Jefe de Proyecto	45,00 €/h
Coordinador de Atención y Soporte a Usuarios	21,00 €/h
Operador de Soporte	19,00 €/h

Sistema de determinación del presupuesto:

El presupuesto se ha determinado en función de precios referidos a unidades de tiempo y componentes de la prestación, conforme a lo dispuesto en los *Artículos 309 LCSP y 197 del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, aprobado por Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre (RGLCAP)*.

Valor estimado del contrato (Art. 101 LCSP):

LOTE	Importe (IVA no incluido)
Lote 1	43.896.492,00 €
Lote 2	126.674.463,42 €
Lote 3	12.980.367,36 €
Lote 4	10.603.040,00 €
Todos los lotes	194.154.362,78 €

Método de cálculo aplicado para calcular el valor estimado:

Conceptos	LOTE 1	LOTE 2	LOTE 3	LOTE 4	TOTAL
	Importe (IVA no incluido)	Importe (IVA no incluido)	Importe (IVA no incluido)	Importe (IVA no incluido)	Importe (IVA no incluido)
Base Imponible	23.032.110,00 €	66.384.179,63 €	6.669.772,80 €	5.680.200,00 €	101.766.262,43 €
Modificaciones (20 %)	4.606.422,00 €	13.276.835,93 €	1.333.954,56 €	1.136.040,00 €	20.353.252,49 €
Prórrogas (24 meses)	16.257.960,00 €	47.013.447,86 €	4.976.640,00 €	3.786.800,00 €	72.034.847,86 €
Total	43.896.492,00 €	126.674.463,42 €	12.980.367,36 €	10.603.040,00 €	194.154.362,78 €

4. CONTRATO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

SI.

5. HABILITACIÓN EMPRESARIAL O PROFESIONAL PRECISA PARA LA REALIZACIÓN DEL CONTRATO

Procede: No

6. SOLVENCIA ECONÓMICA, FINANCIERA Y TÉCNICA O PROFESIONAL

El empresario acreditará su solvencia mediante el cumplimiento de los siguientes requisitos:

1) Acreditación de la solvencia económica y financiera:

Artículo 87.1.a) de la LCSP: Volumen anual de negocios, referido al mejor ejercicio dentro de los tres últimos disponibles en función de las fechas de constitución o de inicio de actividades del empresario y de presentación de las ofertas.

Criterio de selección para este requisito:

Se deberá acreditar un volumen de negocios mínimo anual igual o superior a euros, IVA no incluido, en la cuenta de pérdidas y ganancias de cualquiera de los tres últimos ejercicios contables aprobados y depositadas en el Registro Mercantil u oficial que corresponda, según se indica a continuación para cada uno de los lotes:

LOTE	Importe (IVA no incluido)	LOTE	Importe (IVA no incluido)
Lote 1	11.500.000,00 €	Lote 3	3.300.000,00 €
Lote 2	33.100.000,00 €	Lote 4	2.800.000,00 €

El volumen anual de negocios del licitador se acreditará mediante la presentación de las cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil, si el empresario estuviera inscrito en dicho registro, y en caso contrario, por las depositadas en el registro oficial en que deba estar inscrito. Los empresarios individuales no inscritos en el Registro Mercantil acreditarán su volumen anual de negocios mediante sus libros de inventarios y cuentas anuales legalizados por el Registro Mercantil.

2) Solvencia técnica o profesional:

Artículo 90.1.a) de la LCSP: Relación de los principales servicios o trabajos realizados de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato en el curso de, como máximo los tres últimos años, en la que se indique el importe, la fecha y el destinatario, público o privado de los mismos.

Los servicios o trabajos efectuados se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público; cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por este o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario acompañado de los documentos obrantes en poder del mismo que acrediten la realización de la prestación.

Criterio de selección para este requisito:

A estos efectos, el licitador deberá acreditar la ejecución de contratos de iguales o similares características al objeto del presente procedimiento, siendo el importe mínimo acumulado requerido de- euros, IVA no incluido, durante la anualidad de mayor ejecución en el periodo citado (últimos tres años), según se indica a continuación para cada uno de los lotes:

LOTE	Importe (IVA no incluido)	LOTE	Importe (IVA no incluido)
Lote 1	5.300.000,00 €	Lote 3	1.500.000,00 €
Lote 2	15.400.000,00 €	Lote 4	1.300.000,00 €

La relación aportada ha de estar referida a servicios de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato, tomando como criterio de correspondencia entre los servicios ejecutados por el licitador y los que constituyen el objeto del contrato, la coincidencia con los tres primeros dígitos del/de los código/s CPV del contrato.

TODOS LOS LOTES

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

Los licitadores deberán presentar un documento de compromiso en el que se señale que de resultar adjudicatario del contrato, pondrá a disposición del servicio los medios materiales y un equipo de trabajo, con un número de integrantes adecuado para la correcta prestación del servicio objeto del contrato, que cumpla los requerimientos mínimos exigidos en cuanto a número, capacidad técnica y estabilidad del equipo recogidos en el *Pliego de Prescripciones Técnicas*.

LOTE 1

Que, de resultar adjudicatario del contrato, pondrán a disposición del servicio medios materiales adecuados para la correcta prestación del servicio objeto del contrato, y recogidos en la Cláusula 6.6. del Pliego de Prescripciones Técnicas, relativa al **Centro de Prestación de Servicios**.

LOTE 2

Que, de resultar adjudicatario del contrato, pondrán a disposición del servicio medios materiales, de logística, distribución y almacenaje adecuados para la correcta prestación del servicio objeto del contrato, y recogidos en la Cláusula 7.5. del Pliego de Prescripciones Técnicas, relativa al **Centro de Distribución y al Centro de Soporte Remoto**.

Las obligaciones contenidas en este apartado tienen el carácter de **obligación contractual esencial**, a los efectos establecidos en el *Artículo 211 de la LCSP*.

7. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN

Tramitación: Ordinaria

Procedimiento: Abierto

Justificación del procedimiento:

De acuerdo con el *Artículo 156 de la LCSP*, en el procedimiento abierto todo empresario interesado podrá presentar una proposición, quedando excluida toda negociación de los términos del contrato con los licitadores.

Recibir el mayor número de proposiciones, a fin de obtener un criterio de selección objetivo, y en base a la mejor relación calidad-precio.

Criterios de adjudicación: Pluralidad de criterios

Subasta electrónica: No

Mesa de Contratación:

Se constituirá de conformidad con lo establecido en la *Resolución número 625/2020*, de la Consejera-Delegada, por la que se designa con carácter permanente a los miembros integrantes de la *Mesa de Contratación de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid*, publicada en el BOCM núm. 312, de 23 de diciembre de 2020, y en el Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid.

8. CRITERIOS OBJETIVOS DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO

Los criterios que servirán de base de valoración para la adjudicación del contrato son los siguientes:

LOTE 1

**CRITERIOS RELACIONADOS CON LOS COSTES
(Hasta 55 puntos)**

CRITERIO NÚMERO 1.- VALORACIÓN DE LA OFERTA ECONÓMICA: Hasta 55 puntos

La asignación de la puntuación en este criterio se efectuará mediante la aplicación de la siguiente fórmula (de 0 a 55 puntos):

$$\text{Puntuación} = 55 * [(A - B) / (A - C)] ^ (1 / 6)$$

- A: Presupuesto base Licitación (IVA no incluido).
B: Importe ofertado (IVA no incluido).
C: Importe ofertado más bajo (IVA no incluido).

Ascendiendo el Presupuesto base de licitación a **23.032.110,00 euros, IVA no Incluido.**

A los únicos efectos de aplicación de esta fórmula, se entenderá por **Importe ofertado**, el que resulte de aplicar el porcentaje de baja ofertado al presupuesto base de licitación.

La puntuación de este criterio se redondeará al segundo decimal.

Para el presente criterio, se tomará en consideración a efectos de apreciar, en su caso, que la proposición no puede ser cumplida como consecuencia de ofertas desproporcionadas o con valores anormales, el siguiente límite: toda proposición cuyo porcentaje de baja exceda en diez unidades porcentuales, por lo menos, a la media aritmética de los porcentajes de baja de todas las proposiciones presentadas.

**CRITERIOS CUALITATIVOS
CRITERIOS CUYA CUANTIFICACIÓN DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR
(Hasta 45 puntos)**

CRITERIO NÚMERO 2.- MODELO DE ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO PROPUESTO POR EL LICITADOR: Hasta 21 puntos.

En este criterio se valorará el modelo de organización del servicio propuesto por el licitador, incluyendo el planteamiento organizativo y de recursos, que permita una mejor prestación de cada uno de los servicios objeto del contrato. A un nivel mayor de detalle:

Subcriterio 2.1.- Modelo de asunción del Servicio: Hasta 3 puntos

En este subcriterio se valorará la propuesta de modelo de asunción y devolución del servicio por el adjudicatario. Debe incluirse la planificación y las actividades de los siguientes planes:

- Plan de traspaso de conocimiento
- Plan de incorporación de los recursos al servicio
- Plan de formación del equipo inicial
- Diagrama que recoja las fases y actividades de cara a la prestación del servicio, participantes en cada actividad y estimación de dedicación de cada uno de ellos para su ejecución, teniendo en cuenta el planteamiento descrito en el Pliego de Prescripciones Técnicas respecto de las fases de evolución de servicio.

Valorándose la completitud de las actividades, así como si dichas actividades están adecuadamente cubiertas con los recursos previstos.

Subcriterio 2.2.- Estabilidad del Servicio: Hasta 8 puntos

En este subcriterio se valorará la propuesta para conseguir la estabilidad del equipo que va a prestar el servicio. Se detallarán:

- Medidas para fidelizar al equipo y minimizar la rotación.
- Gestión de las rotaciones de personal.
- Mejora de las categorías mínimas exigidas en el pliego técnico ofertadas para los perfiles que formarán parte del equipo prestador del servicio.

Subcriterio 2.3.- Modelo de organización y de gestión del equipo prestador del servicio: Hasta 4 puntos

En este subcriterio se valorará la organización propuesta para la prestación de los servicios a lo largo de la vida del contrato.

Se valorará tanto la organización planteada, como la capacidad y agilidad de adaptación a cambios por necesidades del servicio en la prestación del mismo. Se debe incluir, como mínimo, y se valorarán:

- Modelo de gestión y coordinación interna, especialmente en lo que se refiere a:
 - Modelo de supervisión y seguimiento del servicio
 - Aseguramiento de la estabilidad de las capacidades especializadas y formada para garantizar los servicios a prestar
 - Método de aportación de capacidades adicionales, ajustando la misma a la demanda de servicio real, en cada momento, sin afectar al servicio continuo.
 - Modelo de gestión de desbordamientos
- Nivel de detalle de la descripción de la organización general de los servicios, identificando roles, participantes, y responsabilidades específicas de cada uno de ellos.
- Modelo de relación y comunicación interno y con MD
- Modelo de Gestión del Conocimiento;
 - Método para asegurar la calidad y grado de actualización de la documentación
 - Actividades necesarias para realizar la captación y documentación por perfiles, manteniéndola actualizada en formato y contenido.
 - Plan de formación y actualización de conocimientos por perfil prestador, garantizando la prestación del servicio de acuerdo a los niveles de calidad exigidos
- Descripción de la metodología o actividad de gestión de riesgos.

Se valorará en todos los casos el nivel de detalle de la descripción, la completitud y coherencia de la información suministrada, y la adecuación al caso. Así mismo se valorará la concreción del modelo que se presente para garantizar la flexibilidad que requiere un servicio de estas características, con el fin de dar respuesta ágil ante necesidades sobrevenidas.

Subcriterio 2.4.- Modelo de prestación de cada uno de los servicios: Hasta 4 puntos

En este subcriterio se valorará el modelo de prestación y componentes de cada uno de los servicios especialmente en lo que se refiere a:

- Atención y Soporte.
- Provisión de Accesos.
- BackOffice.
- Incorporación de Actividad y Servicios.
- Gestión de Herramientas (Herramientas/Transformación).
- Gestión del Conocimiento (Documentación/Formación).
- Resolución de Quejas y Sugerencias de Atención y Soporte
- Gestión de Quejas y Sugerencias de Usuarios y Ciudadanos
- Seguimiento y Mejora de la Experiencia de Usuario

Se tendrá en cuenta la descripción de detalle, completitud y coherencia de la información suministrada, y la adecuación al caso. Así mismo se valorará la concreción del modelo que se presente para garantizar la flexibilidad que requiere un servicio de estas características, con el fin de dar respuesta ágil ante necesidades sobrevenidas.

Subcriterio 2.5.- Propuestas de innovación: Hasta 2 puntos

En este subcriterio se valorará la completitud y coherencia, así como la adecuación al caso, de propuestas presentadas por el licitador que estén orientadas de forma específica a lo siguiente:

- Acciones dirigidas a la agilidad en la resolución de incidentes de los usuarios a los que se presta servicio.
- Acciones dirigidas a la modernización de los canales de contacto con los usuarios a los que se presta servicio.
- Acciones dirigidas a la mejora de la experiencia de usuario en relación con el servicio por parte de los usuarios.
- Acciones dirigidas a modernizar y optimizar las herramientas de uso por parte de los servicios que conlleve una mejora en estos.

CRITERIO NÚMERO 3.- HERRAMIENTAS Y SISTEMAS QUE PERMITAN OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y SERVICIOS PROPUESTOS POR EL LICITADOR: Hasta 14 puntos.

En este criterio se valorarán las herramientas adicionales y sistemas que permitan optimizar los procesos y servicios propuestos por el licitador, que deben mejorar la productividad, inmediatez y disponibilidad de información para la toma de decisiones y control del servicio en todos sus ámbitos.

Además, deben aumentar el grado de independencia de la Agencia para la transición de salida. A un nivel mayor de detalle:

Subcriterio 3.1.- Herramientas adicionales e infraestructuras: Hasta 4 puntos

En este subcriterio se valorará la completitud y coherencia, así como la adecuación al caso, de la información suministrada en relación con:

- Mejoras en las infraestructuras y herramientas adicionales propuestas por el licitador para la prestación del servicio.
- Plan de incorporación de herramientas tecnológicas complementarias para la prestación de servicio.
- Herramientas para la prestación del servicio
- Mapa de relación entre actividades principales y herramientas

Subcriterio 3.2.- Centro de Servicios: Hasta 8 puntos

En este subcriterio se valorarán:

- Planificación detallada para asegurar la disponibilidad del Centro de Prestación de Servicios (hasta 2 puntos)
- Se valorará la facilidad de acceso al Centro de Servicios por medio de transporte público (hasta 2 punto).
- Plan de Contingencia y Modelo de Trabajo Semipresencial. (hasta 2 puntos)
- Características de los equipos informáticos a disposición de las personas para la prestación del servicio. (hasta 2 punto)

Se valorará el nivel de detalle de la descripción, la completitud y coherencia de la información suministrada, y la adecuación al caso.

Subcriterio 3.3.- Modelo de transición de salida: Hasta 2 puntos

En este subcriterio se valorará la propuesta de modelo de transición de salida, que garantice la independencia de la Agencia tras la finalización del contrato. Debe incluirse la planificación detallada de las actividades previstas y los recursos necesarios, valorándose la completitud de las actividades, así como si dichas actividades están adecuadamente cubiertas con los recursos previstos.

CRITERIO NÚMERO 4.- PROGRAMA DE TRANSFORMACIÓN E INNOVACIÓN EN EL SERVICIO PROPUESTO POR EL LICITADOR: Hasta 10 puntos.

En este criterio se valorará el programa de transformación e innovación propuesto que permita transformar el servicio según los objetivos estratégicos del contrato. A un nivel mayor de detalle:

Se valorará el enfoque del licitador para abordar un programa de transformación del servicio, alineado con los objetivos estratégicos que la Agencia para la Administración Digital tiene y descritos en el Pliego de Prescripciones Técnicas. En particular se valorará el número y descripción de iniciativas propuestas y el valor que aporten en función de:

- la innovación que incorporen en aras de la transformación de los servicios;
- que vayan dirigidas a favorecer la gestión del cambio y la transformación del servicio, orientada tanto al usuario final como al equipo de Madrid Digital vinculado con el servicio;
- los indicadores que se establezcan para medir los resultados del programa y los compromisos que adquiera el proveedor durante la ejecución del contrato para conseguirlos;

Se valorará el nivel de detalle de la descripción, la completitud y coherencia de la información suministrada, y su adecuación al servicio.

LOTE 2

**CRITERIOS RELACIONADOS CON LOS COSTES
(Hasta 41 puntos)**

CRITERIO NÚMERO 1.- VALORACIÓN DE LA OFERTA ECONÓMICA: Hasta 41 puntos

La asignación de la puntuación en este criterio se efectuará mediante la aplicación de la siguiente fórmula (de 0 a 41 puntos):

$$\text{Puntuación} = 41 * [(A - B) / (A - C)] ^ (1 / 6)$$

A: Presupuesto base Licitación (IVA no incluido).

B: Importe ofertado (IVA no incluido).

C: Importe ofertado más bajo (IVA no incluido).

Ascendiendo el Presupuesto base de licitación a **66.384.179,63 euros, IVA no incluido.**

A los únicos efectos de aplicación de esta fórmula, se entenderá por **importe ofertado**, el que resulte de multiplicar los precios unitarios ofertados por las unidades de servicio estimadas recogidas en la **Cláusula 7.12 del Pliego de Prescripciones Técnicas.**

La puntuación de este criterio se redondeará al segundo decimal.

Para el presente criterio, se tomará en consideración a efectos de apreciar, en su caso, que la proposición no puede ser cumplida como consecuencia de ofertas desproporcionadas o con valores anormales, el siguiente límite: toda proposición cuyo porcentaje de baja exceda en diez unidades porcentuales, por lo menos, a la media aritmética de los porcentajes de baja de todas las proposiciones presentadas.

**CRITERIOS CUALITATIVOS
EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA POR APLICACIÓN DE FÓRMULAS
(Hasta 14 puntos)**

CRITERIO NÚMERO 2.- NÚMERO DE HORAS ADICIONALES: Hasta 10 puntos

2.1 Número adicional de horas: Equipo Base Proyectos y Despliegues, Operaciones del CdD (hasta 2 puntos)

En este subcriterio se valorará el incremento del número de horas de recursos asociados al Equipo Base Proyectos y Despliegues, Operaciones del CdD y sin coste adicional. En este subcriterio se valorará con un punto cada incremento de 960 horas anuales.

2.2 Número adicional de horas: Equipo Base Proyectos y Despliegues, Despliegues, Logística Inversa y Coordinación de Proyectos (hasta 2 puntos)

En este subcriterio se valorará el incremento del número de horas de recursos asociados al Equipo Base Proyectos y Despliegues, Despliegues, Logística Inversa y Coordinación de Proyectos y sin coste adicional. En este subcriterio se valorará con un punto cada incremento de 960 horas anuales.

2.3 Número adicional de horas: Equipo Base Soporte Técnico, Servicio de Soporte al PTD (hasta 1 punto)

En este subcriterio se valorará el incremento del número de horas de recursos asociados al Equipo Base Soporte Técnico, Servicio de Soporte al PTD y sin coste adicional. En este subcriterio se valorará con un punto el incremento de 960 horas anuales.

2.4 Número adicional de horas: Equipo Base Soporte Técnico, Servicio de Soporte a la Conectividad (hasta 1 punto)

En este subcriterio se valorará el incremento del número de horas de recursos asociados al Equipo Base Soporte Técnico, Servicio de Soporte a la Conectividad y sin coste adicional. En este subcriterio se valorará con un punto el incremento de 960 horas anuales.

2.5 Número adicional de horas: Equipo Base Soporte Técnico, Servicio de Soporte Avanzado (hasta 1 punto)

En este subcriterio se valorará el incremento del número de horas de recursos asociados al Equipo Base Soporte Técnico, Servicio de Soporte Avanzado y sin coste adicional. En este subcriterio se valorará con un punto el incremento de 960 horas anuales.

2.6 Número adicional de horas: Equipo Base Soporte Técnico, Servicios Colaborativos y Audiovisuales (hasta 1 punto)

En este subcriterio se valorará el incremento del número de horas de recursos asociados al Equipo Base Soporte Técnico, Servicios Colaborativos y Audiovisuales y sin coste adicional. En este subcriterio se valorará con un punto el incremento de 960 horas anuales.

2.7 Número adicional de horas: Equipo Base Proyectos y Despliegues, Gestión Stock y Herramientas Logísticas (hasta 1 punto)

En este subcriterio se valorará el incremento del número de horas de recursos asociados al Equipo Base Proyectos y Despliegues, Gestión Stock y Herramientas Logísticas y sin coste adicional. En este subcriterio se valorará con un punto el incremento de 960 horas anuales.

2.8 Número adicionales de horas: para servicios y actividades no contempladas en los subcriterios anteriores (hasta 1 punto)

En este subcriterio se valorará el número de horas adicionales de recursos para servicios y actividades no contempladas en los subcriterios anteriores y sin coste adicional. En este subcriterio se valorará con un punto el incremento de 960 horas anuales.

CRITERIO NÚMERO 3.- Incremento para la dotación de equipamiento en mantenimiento y proyectos de mejora: Hasta 4 puntos.

Se valorará que el licitador oferte hasta una cantidad máxima equivalente al 1% del total de facturación mensual acumulada para:

- Reposición de aquellos equipos bajo mantenimiento cuya reparación no sea posible o que ésta implique una pérdida de servicio superior al comprometido en el puesto de trabajo afectado. La valoración de dicho equipamiento se efectuará en base a los modelos de equipos recogidos en cada momento en el inventario de planta de este Pliego y la valoración se hará en base a precios de mercado tomando tres ofertas de referencia y computando el valor medio de las mismas. En caso de no llegarse a un acuerdo entre Madrid Digital y el contratista sobre dicha valoración, Madrid Digital solicitará oferta a tres proveedores alternativos, tomándose como justiprecio la media de sus ofertas.
- Proyectos de mejora del servicio descritos en el presente lote o de nuevo desarrollo a lo largo del contrato. Los cuales se evaluarán y seleccionarán mediante el mecanismo descrito en el Apartado 7.4.- Proyectos y actividades de innovación y de transformación del Pliego de Prescripciones Técnicas.

Se valorará con los puntos correspondientes al porcentaje de la facturación mensual ofertado. Hasta 4 puntos (Por ejemplo: 0,25% correspondería a 1 punto).

**CRITERIOS CUALITATIVOS
CRITERIOS CUYA CUANTIFICACIÓN DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR
(Hasta 45 puntos)**

CRITERIO NÚMERO 4.- PROGRAMA DE TRANSFORMACIÓN E INNOVACIÓN EN EL SERVICIO PROPUESTO POR EL LICITADOR: Hasta 16 puntos.

En este criterio se valorará el programa de transformación e innovación propuesto que permita transformar el servicio según los objetivos estratégicos del contrato. A un nivel mayor de detalle:

Subcriterio 4.1.- Planteamiento general para la transformación de los servicios del Puesto de Trabajo Digital: Hasta 6 puntos

En este subcriterio se valorará el enfoque del licitador para abordar un programa de transformación del servicio, alineado con los objetivos estratégicos que la Agencia para la Administración Digital tiene y descritos en el Pliego de Prescripciones Técnicas. En particular se valorará el número y descripción de iniciativas propuestas y el valor que aporten en función de:

- la innovación que incorporen en aras de la transformación de los servicios;
- que vayan dirigidas a favorecer la gestión del cambio y la transformación del servicio, orientada tanto al usuario final como al equipo de Madrid Digital vinculado con el servicio;
- los indicadores que se establezcan para medir los resultados del programa y los compromisos que adquiera el proveedor durante la ejecución del contrato para conseguirlos;
- especificidad de los enfoques a la hora de considerar las distintas necesidades según el ámbito de actuación (ámbito sanitario, ámbito de justicia, ámbito educativo, etc.).

Se valorará el nivel de detalle de la descripción, la completitud y coherencia de la información suministrada, y la adecuación al caso.

Subcriterio 4.2.- Enfoques y metodologías concretas propuestas por el licitador en lo relativo a la ejecución de los proyectos de transformación e innovación: Hasta 4 puntos

En este subcriterio se valorarán los enfoques y metodologías concretas propuestas por el licitador en lo relativo a los diversos proyectos de transformación o de innovación del Puesto de Trabajo Digital que la Agencia, según su criterio, lleve a cabo a lo largo de la vida del contrato, según se indica en el Pliego de Prescripciones Técnicas en el que se indican los objetivos y posible naturaleza de estos proyectos.

Se valorarán, en concreto la completitud, coherencia y nivel de detalle de la descripción:

- De los enfoques y metodologías propuestos, que deben necesariamente adecuarse a las distintas naturalezas de estos proyectos (según se relacionan en el Pliego de Prescripciones Técnicas).
- De la organización de la actividad de gestión de estos proyectos en el marco del lote 2.
- Descripción de los mecanismos de medida del valor que proporcionarían los proyectos seleccionados en términos de mejoras en el servicio producidas en caso de llevarse a cabo el proyecto, transformación o innovación potencial y generada si se lleva a cabo.

Subcriterio 4.3.- Planteamiento para la elaboración de un plan para la evolución hacia un modelo Zero Touch en el Puesto de Trabajo Digital: Hasta 4 puntos

En este subcriterio se valorarán los enfoques, metodologías y herramientas concretas que el licitador propone para la elaboración de un plan de evolución hacia un modelo Zero Touch en el Puesto de Trabajo Digital según se indica en el Pliego de Prescripciones Técnicas en el que se indican los objetivos en este punto.

Se valorarán, en concreto, la completitud y coherencia de los enfoques, metodologías, y herramientas o tecnologías propuestos o sugeridos, así como el nivel de detalle aportado.

Subcriterio 4.4.- Propuesta de modelo de integración de procesos y actividades con los servicios de otros lotes: Hasta 2 puntos

En este subcriterio se valorará el detalle de las actividades y esfuerzos propuestos para lograr una plena integración con los servicios prestados en los Lotes 1, 3 y 4, de modo que se consiga que los servicios de Puesto de Trabajo Digital se lleven a cabo con un enfoque extremo a extremo y un modelo de funcionamiento que tenga en cuenta una estrategia *shift-to-left* (trasladar, en la medida de lo posible, actividades desde los niveles de soporte de segundo nivel, al primer nivel y al nivel cero, con el objetivo de reducir al máximo el número de incidencias).

Se valorará la completitud de las actividades detalladas así como si dichas actividades están adecuadamente cubiertas con los recursos previstos y son coherentes con los esfuerzos reflejados, además de que estén orientados a garantizar la sostenibilidad del servicio.

Se valorará el nivel de detalle de la descripción, la completitud y coherencia de la información suministrada, y la adecuación al caso.

CRITERIO NÚMERO 5.- MODELO DE ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO PROPUESTO POR EL LICITADOR: Hasta 16 puntos.

En este criterio se valorará el modelo de organización del servicio propuesto por el licitador, incluyendo el planteamiento organizativo y de recursos, que permita una mejor prestación de cada uno de los servicios objeto del contrato. A un nivel mayor de detalle:

Subcriterio 5.1.- Planificación, organización, y modelo global de gestión y coordinación interna: Hasta 4 puntos

En este subcriterio se valorarán la planificación y la organización propuestas para la prestación de los servicios a lo largo de la vida del contrato, así como los planes de comunicación y gestión del cambio, incluyendo una previsión de actividades y materiales necesarios y el esfuerzo en jornadas/perfil necesario.

Se valorarán tanto la completitud de las actividades planificadas como su descripción, así como si dichas actividades están adecuadamente cubiertas con los recursos previstos, y también la coherencia global de las mismas. Adicionalmente la concreción del modelo que se presente para garantizar la flexibilidad que requiere un servicio de estas características, con el fin de dar respuesta ágil ante necesidades sobrevenidas.

Se debe incluir, como mínimo:

- Nivel de detalle de la descripción de la organización general de los servicios, identificando roles, participantes, y responsabilidades específicas de cada uno de ellos.

- Diagrama que recoja las fases y actividades de cara a la prestación del servicio, participantes en cada actividad y estimación de dedicación de cada uno de ellos para su ejecución, teniendo en cuenta el planteamiento descrito en el Pliego de Prescripciones Técnicas respecto de las fases de evolución de servicio.
- La metodología o actividad de gestión de riesgos.

En este subcriterio también se valorará el modelo global de gestión y coordinación interna (el nivel de detalle de la descripción, la completitud y coherencia de la información suministrada), especialmente en lo que se refiere a:

- Organización de los equipos de trabajo, roles, perfiles y responsabilidades.
- Modelo de supervisión del servicio.
- Modelo de comunicación interno.
- Gestión de la motivación y gestión de las rotaciones de personal
- Aseguramiento de la estabilidad de las capacidades especializadas y formada para garantizar los servicios a prestar.
- Mejora de las categorías mínimas exigidas en el pliego técnico ofertadas para los perfiles que formarán parte del equipo prestador del servicio.
- Método de aportación de capacidades adicionales, ajustando la misma a la demanda de servicio real, en cada momento, sin afectar al servicio continuo.
- Modelo de gestión de desbordamientos.

Subcriterio 5.2.- Modelo de prestación de cada uno de los servicios: Hasta 4 puntos

En este subcriterio se valorará el modelo de prestación de cada uno de los servicios, especialmente en lo que se refiere a:

- Organización del Soporte centralizado
- Organización del soporte in-situ
- Organización de la integración con los servicios del lote 1, 3 y 4.
- Organización de los servicios asociados al Centro de Distribución
- Organización servicios asociados a gestión de herramientas

Se tendrá en cuenta la descripción de detalle, completitud y coherencia de la información suministrada, y la adecuación al caso. Asimismo se valorará la concreción del modelo que se presente para garantizar la flexibilidad que requiere un servicio de estas características, con el fin de dar respuesta ágil ante necesidades sobrevenidas.

Subcriterio 5.3.- Acciones para la mejora del servicio: Hasta 4 puntos

En este subcriterio se valorará la completitud y coherencia, así como la adecuación al caso, de propuestas presentadas por el licitador que estén orientadas de forma específica a lo siguiente:

- Acciones dirigidas a evolucionar de forma rápida hacia un modelo de entrega de equipamiento y servicios de Puesto de Trabajo Digital *zero-touch* (provisión sin contacto como característica que permita que los principales elementos tecnológicos del Puesto de Trabajo Digital se configuren automáticamente, sin necesidad de intervención humana manual, o con una mínima intervención).
- Acciones dirigidas a la mejora de la eficiencia y eficacia de la logística de entrega de equipamientos de Puesto de Trabajo Digital a los usuarios.
- Acciones dirigidas a la mejora de la experiencia de usuario en relación con el servicio por parte de los usuarios.

- Acciones dirigidas a traspaso de conocimiento de los profesionales de la Agencia en materias novedosas en cuanto a la prestación de soporte.

Subcriterio 5.4.- Modelo de gestión del conocimiento: Hasta 3 puntos

En este subcriterio se valorará la completitud y coherencia de la información suministrada en relación con el modelo de gestión de conocimiento, así como la adecuación al caso, especialmente en lo que se refiere a:

- Método para asegurar la calidad y grado de actualización de la documentación
- Actividades necesarias para realizar la captación y documentación por perfiles, manteniéndola actualizada en formato y contenido.
- Plan de formación y actualización de conocimientos por perfil prestador, garantizando la prestación del servicio de acuerdo a los niveles de calidad exigidos

Subcriterio 5.5.- Modelo de relación y comunicación con la Agencia: Hasta 1 punto

En este subcriterio se valorará la completitud y coherencia de la información suministrada, así como la adecuación al caso, en el modelo de relación y comunicación con la Agencia.

CRITERIO NÚMERO 6.- HERRAMIENTAS Y SISTEMAS QUE PERMITAN OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y SERVICIOS PROPUESTOS POR EL LICITADOR: Hasta 13 puntos.

En este criterio se valorarán las herramientas adicionales y sistemas que permitan optimizar los procesos y servicios propuestos por el licitador, que deben mejorar la productividad, inmediatez y disponibilidad de información para la toma de decisiones y control del servicio en todos sus ámbitos.

Además, deben aumentar el grado de independencia de la Agencia para la transición de salida. A un nivel mayor de detalle:

Subcriterio 6.1.- Herramientas adicionales e infraestructuras: Hasta 5 puntos

En este subcriterio se valorará la completitud y coherencia, así como la adecuación al caso, de la información suministrada en relación con:

- Optimización en las infraestructuras y herramientas adicionales propuestas por el licitador.
- Plan de incorporación de herramientas tecnológicas complementarias para la prestación de servicio.
- Herramientas de gestión del conocimiento propuestas para almacenamiento, comunicación y uso del conocimiento
- Mapa de relación entre actividades principales y herramientas
- Programas de difusión de las diferentes herramientas

Subcriterio 6.2.- Centro de Distribución: Hasta 4 puntos

En este subcriterio se valorarán:

- Planificación detallada para asegurar la disponibilidad de la sede principal y en su caso de contingencia para la prestación del servicio (hasta 2 puntos)
- El detalle de las actividades, así como si dichas actividades están adecuadamente cubiertas con los recursos propuestos (hasta 1 punto).
- La facilidad de acceso al Centro (cercanía a autopista/autovía, accesos adecuados para camiones de gran capacidad) (hasta 1 punto).

Subcriterio 6.3.- Modelo de transición de salida: Hasta 4 puntos

En este subcriterio se valorará la propuesta de modelo de transición de salida, que garantice la independencia de la Agencia tras la finalización del contrato. Debe incluirse la planificación detallada de las actividades previstas y los recursos necesarios, valorándose la completitud de las

actividades, así como si dichas actividades están adecuadamente cubiertas con los recursos previstos.

LOTE 3

CRITERIOS RELACIONADOS CON LOS COSTES (Hasta 45 puntos)

CRITERIO NÚMERO 1.- VALORACIÓN DE LA OFERTA ECONÓMICA: Hasta 45 puntos

La asignación de la puntuación en este criterio se efectuará mediante la aplicación de la siguiente fórmula (de 0 a 45 puntos):

$$\text{Puntuación} = 45 * [(A - B) / (A - C)] ^ (1 / 6)$$

- A: Presupuesto base Licitación (IVA no incluido).
- B: Importe ofertado (IVA no incluido).
- C: Importe ofertado más bajo (IVA no incluido).

Ascendiendo el Presupuesto base de licitación a **6.669.772,80 euros, IVA no incluido.**

A los únicos efectos de aplicación de esta fórmula, se entenderá por **importe ofertado**, el que resulte de aplicar el porcentaje de baja ofertado al presupuesto base de licitación.

La puntuación de este criterio se redondeará al segundo decimal.

Para el presente criterio, se tomará en consideración a efectos de apreciar, en su caso, que la proposición no puede ser cumplida como consecuencia de ofertas desproporcionadas o con valores anormales, el siguiente límite: toda proposición cuyo porcentaje de baja exceda en diez unidades porcentuales, por lo menos, a la media aritmética de los porcentajes de baja de todas las proposiciones presentadas.

CRITERIOS CUALITATIVOS EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA POR APLICACIÓN DE FÓRMULAS (Hasta 10 puntos)

CRITERIO NÚMERO 2.- Número de horas adicionales: Hasta 10 puntos

2.1 Número adicional de horas: Equipo Base del Grupo de apoyo al Gobierno de la Ciberseguridad y Marco Normativo (hasta 3 puntos)

En este subcriterio se valorará el incremento del número de horas de recursos asociados al Equipo Base del Grupo de apoyo al Gobierno de la Ciberseguridad y Marco Normativo y sin coste adicional. En este subcriterio se valorará con un punto cada incremento de 960 horas anuales.

2.2 Número adicional de horas: Equipo Base de la Oficina de Gobierno del Contrato y Transformación del Servicio (hasta 2 puntos)

En este subcriterio se valorará el incremento del número de horas de recursos asociados al Equipo Base de la Oficina de Gobierno del Contrato y Transformación del Servicio y sin coste adicional. En este subcriterio se valorará con un punto cada incremento de 960 horas anuales.

2.3 Número adicional de horas: Equipo Base de la Oficina de Innovación, Soporte Técnico Especializado y Consultoría Tecnológica, perfil Arquitecto de Sistemas de Puesto (hasta 2 puntos)

En este subcriterio se valorará el incremento del número de horas de recursos asociados al Equipo Base de la Oficina de Innovación, Soporte Técnico Especializado y Consultoría

Tecnológica, perfil Arquitecto de Sistemas de Puesto y sin coste adicional. En este subcriterio se valorará con un punto cada incremento de 960 horas anuales.

2.4 Número adicional de horas: Equipo Base de la Oficina de Innovación, Soporte Técnico Especializado y Consultoría Tecnológica, perfil Arquitecto de Correo Electrónico Exchange (hasta 1 punto)

En este subcriterio se valorará el incremento del número de horas de recursos asociados al Equipo Base de la Oficina de Innovación, Soporte Técnico Especializado y Consultoría Tecnológica, perfil Arquitecto de Correo Electrónico Exchange y sin coste adicional. En este subcriterio se valorará con un punto el incremento de 960 horas anuales.

2.5 Número adicional de horas: Equipo Base de la Oficina de Innovación, Soporte Técnico Especializado y Consultoría Tecnológica, perfil Técnico de Soluciones M365 (hasta 1 punto)

En este subcriterio se valorará el incremento del número de horas de recursos asociados al Equipo Base de la Oficina de Innovación, Soporte Técnico Especializado y Consultoría Tecnológica, perfil Técnico de Soluciones M365 y sin coste adicional. En este subcriterio se valorará con un punto el incremento de 960 horas anuales.

2.6 Número adicional de horas: Equipo Base de la Oficina de Soporte a Proyectos (hasta 1 punto)

En este subcriterio se valorará el incremento del número de horas de recursos asociados al Equipo Base de la Oficina de Soporte a Proyectos y sin coste adicional. En este subcriterio se valorará con un punto el incremento de 960 horas anuales.

**CRITERIOS CUALITATIVOS
CRITERIOS CUYA CUANTIFICACIÓN DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR
(Hasta 45 puntos)**

CRITERIO NÚMERO 3.- MODELO DE ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO PROPUESTO POR EL LICITADOR: Hasta 16 puntos.

En este criterio se valorará el modelo de organización del servicio propuesto por el licitador, incluyendo el planteamiento organizativo y de recursos, que permita una mejor prestación de cada uno de los servicios objeto del contrato. A un nivel mayor de detalle:

Subcriterio 3.1.- Planificación, organización, y modelo global de gestión y coordinación interna: Hasta 5 puntos

En este subcriterio se valorarán la planificación y la organización propuestas para la prestación de los servicios objeto de este lote a lo largo de la vida del contrato, incluyendo una previsión de actividades y materiales necesarios y el esfuerzo en jornadas/perfil necesario. Se deberá incluir, como mínimo, el detalle solicitado para cada uno de los siguientes servicios:

- Planificación, seguimiento, control, y coordinación de los servicios prestados en otros lotes.
- Seguimiento económico y de los Acuerdos de Nivel de Servicio de los servicios prestados en otros lotes.
- Diseño, construcción y evolución del cuadro de mando económico y de servicios de Puesto de Trabajo Digital.
- Verificación y auditoría de productos y servicios.
- Apoyo a la transformación del servicio.
- Innovación, soporte técnico especializado, y consultoría tecnológica.
- Ciberseguridad y marco normativo para el PTD.

- Soporte a las unidades organizativas de la Dirección de Puesto de Trabajo Digital en las actividades de planificación, seguimiento y control de la cartera de servicios de la Dirección, así como en la elaboración de especificaciones de servicios y productos y de documentos relacionados con la actividad que lleva a cabo Madrid Digital en el ámbito del Puesto de Trabajo Digital.

Se valorarán tanto la completitud de las actividades planificadas como su descripción, así como si dichas actividades están adecuadamente cubiertas con los recursos previstos, y también la coherencia global de las mismas.

En este subcriterio se valorará el detalle de la planificación y organización presentadas por el licitador para la prestación de los servicios. Se debe incluir, como mínimo, y se valorarán:

- Nivel de detalle de la descripción de la organización general de los servicios, identificando roles, participantes, y responsabilidades específicas de cada uno de ellos.
- Diagrama que recoja las fases y actividades de cara a la prestación del servicio, participantes en cada actividad y estimación de dedicación de cada uno de ellos para su ejecución, teniendo en cuenta el planteamiento descrito en el Pliego de Prescripciones Técnicas respecto de las fases de evolución de servicio.
- Descripción de la metodología o actividad de gestión de riesgos
- Se valorará en todos los casos el nivel de detalle de la descripción, la completitud y coherencia de la información suministrada, y la adecuación al caso.

En este subcriterio se valorará también el modelo global de gestión y coordinación interna (el nivel de detalle de la descripción, la completitud y coherencia de la información suministrada), especialmente en lo que se refiere a:

- Organización de los equipos de trabajo, roles, perfiles y responsabilidades
- Modelo de supervisión del servicio
- Modelo de comunicación interno
- Gestión de la motivación y gestión de las rotaciones de personal
- Aseguramiento de la estabilidad de las capacidades especializadas y formada para garantizar los servicios a prestar
- Método de aportación de capacidades adicionales, ajustando la misma a la demanda de servicio real, en cada momento, sin afectar al servicio continuo.

Se valorará en todos los casos el nivel de detalle de la descripción, la completitud y coherencia de la información suministrada, y la adecuación al caso. Así mismo se valorará la concreción del modelo que se presente para garantizar la flexibilidad que requiere un servicio de estas características, con el fin de dar respuesta ágil ante necesidades sobrevenidas.

Para los servicios asociados a los siguientes dos subcriterios se han establecido subcriterios específicos, por lo que no se han de considerar en el subcriterio 3.1:

- Análisis de datos y predicción (*data-driven*) en base a datos, para la mejora de experiencia de usuario.
- Planificación y seguimiento de la gestión del cambio derivada de la transformación de los servicios de Puesto de Trabajo Digital.

Subcriterio 3.2.- Planificación, organización, y modelo para la mejora de la experiencia de usuario: Hasta 4 puntos

En este subcriterio se valorará de forma particular el modelo propuesto para organizar, por parte del licitador y en marco de los servicios del lote, un servicio de gestión analítica y predictiva que permita a Madrid Digital mejorar la experiencia de usuario con los servicios de Puesto de Trabajo Digital, así como identificar mejoras concretas y recopilar información de cara a la toma de

decisiones estratégicas y tácticas, basadas en el análisis e interpretación de datos objetivos sobre los niveles de eficacia y eficiencia de los servicios (*data-driven*).

En este subcriterio se valorarán los aspectos señalados en el Subcriterio 3.1 si bien circunscritos a los servicios orientados a la mejora de la experiencia de usuario, y por tanto se tendrá en cuenta la descripción de detalle, completitud y coherencia de la información suministrada, y la adecuación al caso, en relación con la organización propuesta y con la forma en que se propone utilizar las herramientas propuestas (propiedad del licitador) para prestar el servicio de análisis e interpretación de datos y capacidad predictiva, así como en relación con la posible integración con las herramientas o servicios similares o relacionados que proporcione Madrid Digital, en su caso. Así mismo se valorará la concreción del modelo que se presente para garantizar la flexibilidad que requiere un servicio de estas características, con el fin de dar respuesta ágil ante necesidades sobrevenidas.

Subcriterio 3.3.- Modelo de gestión del conocimiento: Hasta 3 puntos

En este subcriterio se valorará la completitud y coherencia de la información suministrada en relación con el modelo de gestión de conocimiento, así como la adecuación al caso, especialmente en lo que se refiere a:

- Método para asegurar la calidad y grado de actualización de la documentación
- Actividades necesarias para realizar la captación y documentación por perfiles, manteniéndola actualizada en formato y contenido.

Plan de formación y actualización de conocimientos por perfil prestador, garantizando la prestación del servicio de acuerdo a los niveles de calidad exigidos

Subcriterio 3.4.- Planificación, organización, y modelo para la gestión del cambio derivado de la transformación del Puesto de Trabajo Digital: Hasta 2 puntos

En este subcriterio se valorará de forma particular el modelo propuesto para organizar, por parte del licitador y en marco de los servicios del lote, los servicios asociados a la gestión del cambio que supone la transformación de los servicios de Puesto de Trabajo Digital, según se señala en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

En este subcriterio se valorarán los aspectos señalados en el Subcriterio 3.1 si bien circunscritos a los servicios orientados a la gestión del cambio derivado de la transformación del PTD, y por tanto se tendrá en cuenta la descripción de detalle, completitud y coherencia de la información suministrada, y la adecuación al caso, en relación con la organización propuesta y con las herramientas propuestas para prestar el servicio de gestión analítica y predictiva (propiedad del licitador). Así mismo se valorará la concreción del modelo que se presente para garantizar la flexibilidad que requiere un servicio de estas características, con el fin de dar respuesta ágil ante necesidades sobrevenidas.

Se valorarán también, en este caso, las iniciativas concretas (detalle de la descripción, completitud, coherencia, adecuación al caso) que en primera instancia pueda proponer el licitador en su oferta, o bien se comprometa a llevar a cabo todas ellas o en parte, independientemente de que si resultase adjudicatario puedan llevarse o no a cabo a elección de Madrid Digital.

Subcriterio 3.5.- Modelo de relación y comunicación con la Agencia: Hasta 1 punto

En este subcriterio se valorará la completitud y coherencia de la información suministrada, así como la adecuación al caso, en el modelo de relación y comunicación con la Agencia.

Subcriterio 3.6.- Modelo de transición de salida: Hasta 1 punto

En este subcriterio se valorará la propuesta de modelo de transición de salida, que garantice la independencia de la Agencia tras la finalización del contrato. Debe incluirse la planificación detallada de las actividades previstas y los recursos necesarios, valorándose la completitud de las actividades, así como si dichas actividades están adecuadamente cubiertas con los recursos previstos.

CRITERIO NÚMERO 4.- HERRAMIENTAS Y SISTEMAS QUE PERMITAN PRESTAR LOS SERVICIOS POR PARTE DEL LICITADOR: Hasta 15 puntos.

En este criterio se valorarán las herramientas adicionales y sistemas que permitan optimizar los procesos y servicios propuestos por el licitador, que deben mejorar la productividad, inmediatez y disponibilidad de información para la toma de decisiones y control del servicio en todos sus ámbitos.

Además, deben aumentar el grado de independencia de la Agencia para la transición de salida. A un nivel mayor de detalle:

Subcriterio 4.1.- Herramientas para el gobierno de los servicios de Puesto de Trabajo Digital: Hasta 5 puntos

En este subcriterio se valorará la completitud y coherencia, así como la adecuación al caso, de la información suministrada en relación con el gobierno de los servicios de Puesto de Trabajo Digital desde la perspectiva de la eficacia de los mismos (grado de prestación):

- Plan de incorporación y/o uso de herramientas tecnológicas para la prestación de servicio de gobierno de los servicios y del servicio de cuadro de mando de los servicios de Puesto de Trabajo Digital en los niveles estratégico, táctico y operativo.
- Capacidades funcionales y técnicas de las herramientas de soporte y herramientas de gestión del conocimiento propuestas para almacenamiento, comunicación y uso del conocimiento.
- Mapa de relación entre actividades principales y herramientas.
- Integración o relación con las herramientas y sistemas de Madrid Digital, o con herramientas y sistemas utilizados en otros contratos de Madrid Digital.
- Programas de difusión de las diferentes herramientas.

Subcriterio 4.2.- Herramientas para el control económico de los servicios de Puesto de Trabajo Digital: Hasta 5 puntos

En este subcriterio se valorará la completitud y coherencia, así como la adecuación al caso, de la información suministrada en relación con el control económico de los servicios de Puesto de Trabajo Digital:

- Plan de incorporación y/o uso de herramientas tecnológicas para la prestación de servicio de control económico de los servicios y del correspondiente cuadro de mando, bien sean servicios prestados por otros lotes o por otros contratos en vigor.
- Capacidades funcionales y técnicas de las herramientas de soporte y herramientas de gestión del conocimiento propuestas para almacenamiento, comunicación y uso del conocimiento.
- Mapa de relación entre actividades principales y herramientas.
- Integración o relación con las herramientas y sistemas de Madrid Digital, o con herramientas y sistemas utilizados en otros contratos de Madrid Digital.
- Programas de difusión de las diferentes herramientas.

Subcriterio 4.3.- Herramientas para análisis e interpretación de datos: Hasta 5 puntos

En este subcriterio se valorará la completitud y coherencia, así como la adecuación al caso, de la información suministrada en relación con un servicio de análisis e interpretación de datos y de capacidad predictiva, que permita a Madrid Digital mejorar la experiencia de usuario con los servicios de Puesto de Trabajo Digital, así como identificar mejoras concretas y recopilar información de cara a la toma de decisiones estratégicas y tácticas, basadas en el análisis e interpretación de datos objetivos sobre los niveles de eficacia y eficiencia de los servicios (*data-driven*).

- Plan de incorporación y/o uso de herramientas tecnológicas para la prestación del servicio.
- Capacidades funcionales y técnicas de las herramientas propuestas, en su caso.

- Mapa de relación entre actividades principales y herramientas.
- Integración o relación con las herramientas y sistemas de Madrid Digital, o con herramientas y sistemas utilizados en otros contratos de Madrid Digital.
- Programas de difusión de las diferentes herramientas.

CRITERIO NÚMERO 5.- GOBIERNO DE LA TRANSFORMACIÓN E INNOVACIÓN EN EL SERVICIO PROPUESTO POR EL LICITADOR: Hasta 14 puntos.

En este criterio se valorará el programa de transformación e innovación propuesto que permita transformar el servicio según los objetivos estratégicos del contrato. A un nivel mayor de detalle:

Subcriterio 5.1.- Planteamiento general para el gobierno del servicio y actividades asociadas al Puesto de Trabajo Digital: Hasta 6 puntos

En este subcriterio se valorará el enfoque del licitador para realizar el gobierno de los servicios del Puesto de Trabajo Digital y de un programa de transformación del servicio, alineado con los objetivos estratégicos que la Agencia para la Administración Digital tiene y descritos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

En particular se valorará la descripción, completitud y coherencia de los enfoques, métodos y metodologías propuestas para llevar a cabo las actividades a realizar por las distintas oficinas y grupos de apoyo indicados en el Pliego de Prescripciones Técnicas para este lote, por ejemplo:

- Planificación, seguimiento, control, y coordinación de los servicios prestados en otros lotes.
- Seguimiento económico y de los Acuerdos de Nivel de Servicio de los servicios prestados en otros lotes.
- Diseño, construcción y evolución del cuadro de mando económico y de servicios de Puesto de Trabajo Digital.
- Verificación y auditoría de productos y servicios.
- Apoyo a la transformación del servicio.
- Planificación y seguimiento de la gestión del cambio asociada a la transformación.
- Gestión predictiva y analítica basada en datos de cara a la mejora de la experiencia de usuario con los servicios de Puesto de Trabajo Digital.
- Innovación, soporte técnico especializado, y consultoría tecnológica
- Apoyo al gobierno de la ciberseguridad y marco normativo en el PTD.

Se valorará el nivel de detalle de la descripción, la completitud y coherencia de la información suministrada, y la adecuación al caso.

Subcriterio 5.2.- Enfoques y metodologías concretas propuestas por el licitador en lo relativo a la concepción y definición de los proyectos de transformación e innovación: Hasta 6 puntos

En este subcriterio se valorarán los enfoques y metodologías concretas propuestas por el licitador en lo relativo a la concepción y definición de los diversos proyectos de transformación o de innovación del Puesto de Trabajo Digital que la Agencia, según su criterio, lleve a cabo a lo largo de la vida del contrato, según se indica en el Pliego de Prescripciones Técnicas en el que se indican los objetivos y posible naturaleza de estos proyectos.

Se valorarán, en concreto:

- Completitud y coherencia de los enfoques y metodologías propuestos, que deben necesariamente adecuarse a las distintas naturalezas de estos proyectos (según se relacionan en el Pliego de Prescripciones Técnicas).
- La descripción, completitud y coherencia, de la propuesta concreta de organización de la actividad de concepción y definición de estos proyectos en el marco del lote 2.

- La descripción, completitud y coherencia de la propuesta concreta de un marco de mecanismos de medida del valor que proporcionarían los proyectos seleccionados en términos de mejoras en el servicio producidas en caso de llevarse a cabo el proyecto, transformación o innovación potencial y generada si se lleva a cabo, u otros criterios que el licitador considere oportunos.

Se valorará en todos los casos el nivel de detalle de la descripción, la completitud y coherencia de la información suministrada, y la adecuación al caso.

Subcriterio 5.3.- Propuesta de modelo para la integración de procesos y actividades con los servicios del resto de los lotes: Hasta 2 puntos

En este subcriterio se valorará el detalle de las actividades y esfuerzos propuestos para realizar el seguimiento y consecución de objetivos de plena integración entre los servicios prestados en el resto de los lotes, desde la perspectiva del gobierno del servicio, de modo que se consiga que los servicios de Puesto de Trabajo Digital se lleven a cabo con un enfoque extremo a extremo y un modelo de funcionamiento que tenga en cuenta una estrategia *shift-to-left* (trasladar, en la medida de lo posible, actividades desde los niveles de soporte de segundo nivel, al primer nivel y al nivel cero, con el objetivo de reducir al máximo el número de incidencias).

Se valorará la completitud de las actividades detalladas así como si dichas actividades están adecuadamente cubiertas con los recursos previstos y son coherentes con los esfuerzos reflejados, además de que estén orientados a garantizar la sostenibilidad del servicio.

Se valorará el nivel de detalle de la descripción, la completitud y coherencia de la información suministrada, y la adecuación al caso.

LOTE 4

**CRITERIOS RELACIONADOS CON LOS COSTES
(Hasta 55 puntos)**

CRITERIO NÚMERO 1.- VALORACIÓN DE LA OFERTA ECONÓMICA: Hasta 55 puntos

La asignación de la puntuación en este criterio se efectuará mediante la aplicación de la siguiente fórmula (de 0 a 55 puntos):

$$\text{Puntuación} = 55 * [(A - B) / (A - C)] ^ (1 / 6)$$

- A: Presupuesto base Licitación (IVA no incluido).
B: Importe ofertado (IVA no incluido).
C: Importe ofertado más bajo (IVA no incluido).

Ascendiendo el Presupuesto base de licitación a **5.680.200,00 euros, IVA no incluido.**

A los únicos efectos de aplicación de esta fórmula, se entenderá por **importe ofertado**, el que resulte de aplicar el porcentaje de baja ofertado al presupuesto base de licitación.

La puntuación de este criterio se redondeará al segundo decimal.

Para el presente criterio, se tomará en consideración a efectos de apreciar, en su caso, que la proposición no puede ser cumplida como consecuencia de ofertas desproporcionadas o con valores anormales, el siguiente límite: toda proposición cuyo porcentaje de baja exceda en diez unidades porcentuales, por lo menos, a la media aritmética de los porcentajes de baja de todas las proposiciones presentadas.

CRITERIOS CUALITATIVOS
CRITERIOS CUYA CUANTIFICACIÓN DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR
(Hasta 45 puntos)

CRITERIO NÚMERO 2.- MODELO DE ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO PROPUESTO POR EL LICITADOR: Hasta 45 puntos.

En este criterio se valorará el modelo de organización del servicio propuesto por el licitador, incluyendo el planteamiento organizativo y de recursos, que permita una mejor prestación del servicio objeto del contrato y minimice la rotación de equipo prestador del servicio. A un nivel mayor de detalle:

Subcriterio 2.1.- Estabilidad del Servicio: Hasta 25 puntos

En este subcriterio se valorará la propuesta para conseguir la estabilidad del equipo que va a prestar el servicio. Se detallan por orden de prioridad:

- Medidas para fidelizar al equipo y minimizar la rotación.
- Propuestas para minimizar el riesgo asociado a la rotación.
- Gestión de las rotaciones de personal.

Subcriterio 2.2.- Modelo de organización y de gestión del equipo prestador del servicio: Hasta 15 puntos

En este subcriterio se valorará la organización propuesta para la prestación del servicio a lo largo de la vida del contrato.

Se valorará tanto la organización planteada, como la capacidad y agilidad de adaptación a cambios por necesidades del servicio en la prestación del mismo. Se debe incluir, como mínimo, y se valorarán:

- Modelo de gestión y coordinación interna, especialmente en lo que se refiere a:
 - Modelo de supervisión, seguimiento y 'reporting' del servicio
 - Aseguramiento de la estabilidad de las capacidades para garantizar el servicio a prestar
 - Método de aportación de capacidades adicionales.
- Nivel de detalle de la descripción de la organización general del servicio, identificando roles, participantes, y responsabilidades específicas de cada uno de ellos.
- Modelo de relación y comunicación interno y con MD
- Modelo de Gestión del Conocimiento;
 - Método para asegurar la calidad y grado de actualización de la documentación y continua transferencia a Madrid Digital.
 - Plan de formación y actualización de conocimientos para el personal adscrito al servicio.
- Descripción de la metodología o actividad de gestión de riesgos.

Se valorará en todos los casos el nivel de detalle de la descripción, la completitud y coherencia de la información suministrada, y la adecuación al caso. Así mismo se valorará la concreción del modelo que se presente para garantizar la flexibilidad que requiere un servicio de estas características, con el fin de dar respuesta ágil ante necesidades sobrevenidas.

Subcriterio 2.3.- Modelo de transición de salida: Hasta 5 puntos

En este subcriterio se valorará la propuesta de modelo de transición de salida, que garantice la independencia de la Agencia tras la finalización del contrato. Debe incluirse la planificación detallada de las actividades previstas y los recursos necesarios, valorándose la completitud de las

actividades, así como si dichas actividades están adecuadamente cubiertas con los recursos previstos.

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

En el presente apartado se describe el formato, la estructura y contenido a tener en cuenta para elaborar la documentación de las ofertas técnicas presentadas por cada uno de los licitadores. Para la elaboración de la citada propuesta los licitadores deberán basarse en los requerimientos recogidos en el pliego de prescripciones técnicas.

Con carácter obligatorio la oferta deberá presentarse en un formato compatible con las herramientas instaladas en Madrid Digital (aplicaciones de ofimática de Microsoft), siendo el idioma utilizado en toda la documentación aportada el castellano.

Con independencia de la documentación técnica requerida en el Pliego de Prescripciones Técnicas que rige el presente procedimiento, y aquella que el licitador, por considerarla de interés adjunte a su oferta, deberá incluir:

LOTE 1

En el **Sobre Nº 2**, una **Propuesta Técnica** con el contenido mínimo y según se señala a continuación, en relación con los criterios de adjudicación cuya cuantificación depende de un juicio de valor (**Criterios de adjudicación números 2 a 4**):

- Modelo de organización del servicio propuesto por el licitador
- Herramientas y sistemas que permitan optimizar los procesos y servicios propuestos por el licitador
- Programa de transformación e innovación en el servicio propuesto por el licitador

La **Propuesta Técnica** constará de:

- **Resumen ejecutivo.** Se incluirá un resumen de los aspectos más significativos y relevantes de la solución aportada a los requisitos expuestos para este Lote en el Pliego de Prescripciones Técnicas. El contenido y estructura de este resumen será libre con una extensión máxima de 20 páginas, con espaciado 1,5 y tamaño de letra equivalente a Arial 11.
- **Propuesta Técnica,** concisa, clara y detallada, que conteste punto por punto cada uno de los criterios mencionados, describiendo la solución ofertada, con una extensión máxima de 100 páginas, con espaciado 1,5 y tamaño de letra equivalente a Arial 11.

LOTE 2

En el **Sobre Nº 2**, una **Propuesta Técnica** con el contenido mínimo y según se señala a continuación, en relación con los criterios de adjudicación cuya cuantificación depende de un juicio de valor (**Criterios de adjudicación números 4 a 6**):

- Programa de transformación e innovación en el servicio propuesto por el licitador
- Modelo de organización del servicio propuesto por el licitador
- Herramientas y sistemas que permitan optimizar los procesos y servicios propuestos por el licitador

La **Propuesta Técnica** constará de:

- **Resumen ejecutivo.** Se incluirá un resumen de los aspectos más significativos y relevantes de la solución aportada a los requisitos expuestos para este Lote en el Pliego de Prescripciones Técnicas. El contenido y estructura de este resumen será libre con una extensión máxima de 20 páginas, con espaciado 1,5 y tamaño de letra equivalente a Arial 11.
- **Propuesta Técnica,** concisa, clara y detallada, que conteste punto por punto cada uno de los criterios mencionados, describiendo la solución ofertada, con una extensión máxima de 100 páginas, con espaciado 1,5 y tamaño de letra equivalente a Arial 11.

En el **Sobre Nº 3**, deberá aportar, debidamente cumplimentado y firmado, el **Documento** que se adjunta como **Anexo V** al presente pliego, en relación con los **Criterio de Adjudicación números 2 y 3**, relativos a los criterios de adjudicación evaluables de forma automática por aplicación de fórmulas.

LOTE 3

En el **Sobre Nº 2**, una **Propuesta Técnica** con el contenido mínimo y según se señala a continuación, en relación con los criterios de adjudicación cuya cuantificación depende de un juicio de valor (**Criterios de adjudicación números 3 a 5**):

- Modelo de organización del servicio propuesto por el licitador
- Herramientas y sistemas que permitan prestar los servicios por parte del licitador
- Gobierno de la transformación e innovación en el servicio propuesto por el licitador

La **Propuesta Técnica** constará de:

- **Resumen ejecutivo.** Se incluirá un resumen de los aspectos más significativos y relevantes de la solución aportada a los requisitos expuestos para este Lote en el Pliego de Prescripciones Técnicas. El contenido y estructura de este resumen será libre con una extensión máxima de 20 páginas, con espaciado 1,5 y tamaño de letra equivalente a Arial 11.
- **Propuesta Técnica,** concisa, clara y detallada, que conteste punto por punto cada uno de los criterios mencionados, describiendo la solución ofertada, con una extensión máxima de 100 páginas, con espaciado 1,5 y tamaño de letra equivalente a Arial 11.

En el **Sobre Nº 3**, deberá aportar, debidamente cumplimentado y firmado, el **Documento** que se adjunta como **Anexo V** al presente pliego, en relación con el **Criterio de Adjudicación número 2**, relativo a los criterios de adjudicación evaluables de forma automática por aplicación de fórmulas.

LOTE 4

En el **Sobre Nº 2**, una **Propuesta Técnica** con el contenido mínimo y según se señala a continuación, en relación con los criterios de adjudicación cuya cuantificación depende de un juicio de valor (**Criterios de adjudicación números 2 a 5**):

- Modelo de organización del servicio propuesto por el licitador

La **Propuesta Técnica** constará de:

- **Resumen ejecutivo.** Se incluirá un resumen de los aspectos más significativos y relevantes de la solución aportada a los requisitos expuestos para este Lote en el Pliego de Prescripciones Técnicas. El contenido y estructura de este resumen será libre con una extensión máxima de 10 páginas, con espaciado 1,5 y tamaño de letra equivalente a Arial 11.
- **Propuesta Técnica,** concisa, clara y detallada, que conteste punto por punto cada uno de los criterios mencionados, describiendo la solución ofertada, con una extensión máxima de 50 páginas, con espaciado 1,5 y tamaño de letra equivalente a Arial 11.

TODOS LOS LOTES

Si la Propuesta Técnica excediese los límites indicados en este apartado, podrá no ser valorada a juicio de la Mesa de Contratación en función del alcance del incumplimiento.

Con la finalidad de garantizar el cumplimiento de lo exigido en el Artículo 133 de la LCSP, que impone a los órganos de contratación la obligación de no divulgar la información facilitada por los empresarios que éstos hayan designado como confidencial, el licitador deberán identificar qué aspectos concretos de su oferta técnica se han de considerar confidenciales, señalando expresamente los párrafos que contengan dicha información confidencial e indicado los motivos que justifican dicha declaración.

A este respecto se ha de tener en cuenta que la declaración de confidencialidad no puede afectar a toda la documentación técnica presentada ni a documentos que sean públicamente accesibles.

10. **GARANTÍA PROVISIONAL**

Procede: Sí

Importe: 3% del presupuesto base de licitación, IVA no incluido, es decir:

LOTE	Importe (IVA no incluido)	LOTE	Importe (IVA no incluido)
Lote 1	690.963,30 €	Lote 3	200.093,18 €
Lote 2	1.991.525,39 €	Lote 4	170.406,00 €

11. **ADMISIBILIDAD DE VARIANTES**

No procede.

12. **MEDIOS ELECTRÓNICOS**

Licitación electrónica:

Se exige la presentación de ofertas por medios electrónicos: Sí

En el Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid (URL: <https://contratos-publicos.comunidad.madrid>) se ofrece la información necesaria y el acceso al sistema de licitación electrónica que debe utilizarse. Para la presentación de ofertas por medios electrónicos deben tenerse en cuenta las indicaciones de la Cláusula 11 de este pliego.

Subasta electrónica

Procede: No

13. **GARANTÍA DEFINITIVA**

Procede: Si

Importe: 5 % del importe de adjudicación del contrato, IVA no incluido, es decir:

LOTE	Importe (IVA no incluido)	LOTE	Importe (IVA no incluido)
Lote 1	1.151.605,50 €	Lote 3	333.488,64 €
Lote 2	3.319.208,98 €	Lote 4	284.010,00 €

Constitución mediante retención en el precio: No se admite

14. **GARANTÍA COMPLEMENTARIA (Artículo 107.2 LCSP)**

Procede: No

15. **PÓLIZAS DE SEGUROS**

Procede: No se exige

16. **PROGRAMA DE TRABAJO**

Obligación de presentar un programa de trabajo: No

17. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución será de **TREINTA Y SÉIS MESES**, comprendidos entre el día **1 de enero de 2024 y el 31 de diciembre de 2026**.

Plazos Parciales:

LOTES 1, 2 y 4

Durante la ejecución del contrato se deberán cumplir los siguientes plazos parciales para los **LOTES 1 y 2** de conformidad con lo señalado en el *Pliego de Prescripciones Técnicas*:

- **Etapa de Transición de Entrada**: El plazo de ejecución será de **DOS MESES**, comprendidos entre el día **1 de enero y el 28 de febrero de 2024**.
- **Etapa de Pleno Servicio**: El plazo de ejecución será de **TREINTA Y CUATRO MESES**, comprendidos entre el día **1 de marzo de 2024 y el 31 de diciembre de 2026**.
- **Etapa de Transición de Salida**: El plazo de ejecución será de **DOS MESES**, que se corresponderán con los últimos días de ejecución del contrato.

LOTE 3

Durante la ejecución del contrato se deberán cumplir los siguientes plazos parciales para el **LOTE 3** de conformidad con lo señalado en el *Pliego de Prescripciones Técnicas*:

- **Etapa de Transición de Entrada**: El plazo de ejecución será de **DIEZ DÍAS LABORABLES**, comprendidos entre el día **1 y el 15 de enero de 2024**.
- **Etapa de Pleno Servicio**: El plazo de ejecución será de **TREINTA Y SÉIS MESES**, comprendidos entre el día **1 de enero de 2024 y el 31 de diciembre de 2026**.
- **Etapa de Transición de Salida**: El plazo de ejecución de esta fase será de **DIEZ DÍAS LABORABLES**, que se corresponderán con los últimos días de ejecución del contrato.

Recepciones Parciales: No.

Procede la prórroga del contrato: Si.

Duración máxima del contrato incluidas las prórrogas: Sesenta meses.

18. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Se establece como condición especial de ejecución del contrato, la adopción de medidas concretas para favorecer la formación y el reciclaje de los trabajadores, a cuyo fin, se establece el compromiso de aplicar durante la vigencia del contrato un Plan de Formación Continua en los diferentes ámbitos funcionales y tecnológicos del servicio prestado, a los miembros del equipo del adjudicatario que participen en el servicio concreto al que aplique.

El contratista deberá remitir al Responsable del Contrato designado por la Agencia, cuando éste lo solicite, información detallada sobre las acciones formativas impartidas los miembros del equipo del contratista que participen en el servicio.

Igualmente, de conformidad con lo establecido en la *Cláusula 40* del presente pliego, se establece la obligación del contratista de someterse a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos.

En caso de subcontratación, dicha condición será igualmente exigible a los subcontratistas que participen en la ejecución del contrato.

Las obligaciones contenidas en este apartado tienen el carácter de **obligación contractual esencial**, a los efectos establecidos en el *Artículo 211 de la LCSP* y conforme a lo dispuesto en la cláusula que regula la resolución del contrato del pliego de cláusulas administrativas particulares.

19. **PENALIDADES**

Por ejecución defectuosa del contrato:

Si el contratista, por causas imputables al mismo, incumpliera las obligaciones asumidas en virtud del presente contrato, y de conformidad con los niveles de servicio establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas, esta Agencia procederá a la imposición de las penalidades que se indican a continuación.

Según establece el *Artículo 194 de la LCSP*, las penalidades previstas se impondrán por acuerdo del Órgano de Contratación, adoptado a propuesta del Responsable del Contrato, previa audiencia del contratista, que será inmediatamente ejecutivo, y se harán efectivas en los términos indicados en el *Apartado 12* del presente documento.

Cálculo de penalidades:

En los indicadores definidos en el *ANEXO III.- Descripción de ANS, del Pliego de Prescripciones Técnicas*, se indica el Nivel de Servicio mínimo exigido que la Agencia considera para los Lotes y Servicios objeto de este contrato. Los niveles de servicio por debajo de este umbral estarán sujetos a penalizaciones, con objeto de adecuar el coste de la prestación a la calidad de servicio recibida (objetivamente medida a través de los indicadores). El cumplimiento de los niveles de servicio se revisará mensualmente en el Comité de Seguimiento del Contrato.

El procedimiento de cálculo de la penalización será el siguiente: Se analizará cada uno de los indicadores, comparando el valor obtenido para el servicio prestado en el periodo objeto de revisión con los valores de referencia vigentes en cada momento.

En el caso de incumplimiento de tres meses seguidos por el importe máximo de penalizaciones, Madrid Digital podrá iniciar los trámites para la **resolución** del contrato.

LOTE 1

Fase de Transición

Con el objeto de garantizar la transferencia del servicio durante la etapa de transición se establecerán, las siguientes penalizaciones por el incumplimiento de los hitos más críticos:

- **Disponibilidad del Centro de Servicios:** El adjudicatario deberá tener operativa la sede del Centro de Servicios de Atención (equipada y disponible) en un plazo de 45 días naturales contados a partir del inicio del contrato. Una vez superado este plazo, se le aplicará una penalización de 1.000 € por cada día natural de retraso.
- **Disponibilidad del equipo prestador del servicio:** en caso de retraso en las fechas señaladas para el comienzo de la Fase de Transición del servicio se aplicará una penalización de 500 € por cada día natural de retraso.
- **Disponibilidad de las herramientas solicitadas en el pliego:** se establecerán penalizaciones al adjudicatario de 3.000 € por cada mes de retraso sobre los plazos estipulados en el *Pliego de Prescripciones Técnicas*, o acordados por el Comité de Seguimiento del Contrato.
- **Retraso en la entrega de documentación requerida como indispensable** en cada una de las fases de prestación del servicio.
 - Etapa de Transición de Entrada: 150 € por cada día natural de demora en la entrega de cualquier documento asociado a esta fase.

Fase Pleno Servicio

Las penalizaciones asociadas al incumplimiento de los ANS se comenzarán a aplicar tres meses después de comenzar la Fase de Pleno Servicio.

La siguiente tabla muestra los porcentajes de penalización a aplicar sobre el importe de los servicios fijos de la factura en caso de incumplimiento de algún ANS, incluido el ANS INDICESOLPRICON.

El procedimiento de cálculo de penalizaciones será el siguiente:

Se analizará cada uno de los indicadores para cada uno de los servicios a los que sea de aplicación, comparando el valor obtenido para el servicio prestado en el periodo objeto de revisión con los valores de referencia.

Cantidad ANS con incumplimientos	%	Cantidad ANS con incumplimientos	%
Un ANS	0,5%	Once ANS	6%
Dos ANS	1%	Doce ANS	7%
Tres ANS	1,5%	Trece ANS	8%
Cuatro ANS	2%	Catorce ANS	9%
Cinco ANS	2,5%	Quince ANS	15%
Seis ANS	3%	Dieciséis ANS	16%
Siete ANS	3,5%	Diecisiete ANS	17%
Ocho ANS	4%	Dieciocho ANS	18%
Nueve ANS	4,5%	Diecinueve ANS	19%
Diez ANS	5%	≥ Veinte ANS	20%

El ANS definido como INDICESOLPRICON tiene la peculiaridad de que puede suponer una bonificación sobre el importe de los servicios fijos de la factura en caso de cumplimiento por encima del valor definido como ANS. Las bonificaciones se detallan en la siguiente tabla.

Valor ANS	%
> 40% y <45%	0%
≥ 45% y <50%	1%
≥ 50% y <55%	2%
≥ 55% y <60%	3%
≥ 60% y <65%	4%
≥ 65%	5%

Estas bonificaciones serán efectivas en caso de que el incumplimiento del resto de ANS no supere los dos ANS incumplidos y siempre después de compensar las penalizaciones en las que se pueda haber incurrido. Por ejemplo, si se produce el incumplimiento de dos ANS que supone un 1% de penalización y se alcanza un 52% de INDICESOLPRICON, la bonificación neta será de un 1%. La suma de las bonificaciones mensuales no podrá superar la cuantía máxima anual destinada a este efecto (un total de 156.000 €/año).

Para el cálculo de los ANS se ha tenido en cuenta una volumetría de 54.000 llamadas recibidas al mes, y 70.000 tickets (IPCQ) registrados al mes (142.000 interacciones totales). Mensualmente, en caso de que esta volumetría se superara en cualquiera de sus dos variables en un 5%, en caso de incumplimiento de ANS's se bajarían dos tramos de penalizaciones, es decir se minoraría el número de ANS's incumplidos en 2. Mensualmente, en el caso de que la volumetría en alguno de sus parámetros estuviera por debajo de un 10%, en caso de incurrir en alguna penalización se subirían dos tramos de incumplimiento, es decir se incrementaría el número de ANS's incumplidos en 2.

Con el objeto de garantizar la calidad del servicio durante la etapa de pleno servicio, se establecen las siguientes penalizaciones por el incumplimiento de los hitos más críticos:

- **Mantenimiento Recursos del Equipo Base:** el adjudicatario estará obligado a mantener el número de recursos y perfiles definidos en el Pliego como Equipo Base. Las situaciones de incapacidad temporal deberán sustituirse en todo caso. La falta de recursos en este Equipo será penalizada como se indica a continuación:
 - 150 € por cada día hábil y recurso del Equipo de Gobierno del Servicio.

- 100 € por cada día hábil y recurso del Equipo Extendido.
- 100 € por cada día hábil y recurso perteneciente al Equipo General del Servicio.
- **Entrega los informes mensuales y actas:** Los informes de seguimiento del servicio asociados a penalizaciones son:
 - Los Informes mensuales de Seguimiento Económico y ANS e Informes mensuales de Seguimiento del Servicio, previsto para el 10º día hábil del mes siguiente al período evaluado tal y como se indica en el *Apartado 6.10.2.- Informes a proporcionar por el adjudicatario, del Pliego de Prescripciones Técnicas.*
 - El informe de seguimiento del servicio anual, se enviará antes del día 31 de enero del año siguiente al que hace referencia dicho informe.
 - Las actas de los distintos comités se enviarán como máximo 2 días hábiles después de la reunión.

En caso sistemático de incumplimiento en esta fecha de envío (3 meses o más), Madrid Digital tendrá la potestad de incrementar en un incumplimiento de ANS (sumando uno a los ANS incumplidos) en el mes de retraso.

- **Retraso en la entrega de documentación requerida como indispensable en el *Apartado 5.6.- Etapas de Prestación del Servicio, del Pliego de Prescripciones Técnicas.***
 - Etapa de Pleno Servicio: 100 € por cada día natural de demora en la entrega de cualquier documento asociado a esta fase.
 - Etapa de Transición de Salida: 100 € por cada día natural de demora en la entrega de cualquier documento asociado a esta fase.
- Para establecer los requisitos mínimos de los perfiles solicitados en el Pliego de Prescripciones Técnicas se ha tomado como referencia el vigente *XVIII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría, tecnologías de la información y estudios de mercado y de la opinión pública*, haciendo en tal caso mención a las nomenclaturas de los grupos profesionales del citado Convenio en dicho pliego, cuyas características deberá cumplir el adjudicatario para los perfiles solicitados en todo momento. En caso de que el convenio aplicable a la empresa adjudicataria sea distinto, el adjudicatario deberá cumplir con los requisitos exigidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

En cuanto a los salarios, el adjudicatario deberá cumplir con salarios vigentes en el convenio que le sea de aplicación.

Madrid Digital establecerá, una vez iniciado el contrato, los mecanismos y periodos de verificación de cumplimiento de estos requisitos que considere oportunos.

En el caso de que en alguno de los periodos de verificación se comprobase que para alguna persona asignada por la empresa al equipo adscrito al servicio no se cumpliesen estos requisitos, se aplicará una penalización del 1% del importe de la factura correspondiente al periodo en que se produjo el incumplimiento para cada uno de los recursos en esta situación.

LOTE 2

Fase de Transición

Con el objeto de garantizar la transferencia del servicio durante la etapa de transición se establecerán las siguientes penalizaciones por el incumplimiento de los hitos más críticos:

- **Disponibilidad del Centro de Distribución:** el adjudicatario deberá tener operativo el Centro de Distribución en un plazo de 45 días naturales contados a partir del inicio del contrato. Una vez superado este plazo, se le aplicará una penalización de 3.500 € por cada día natural de retraso. La no disponibilidad de los centros del proveedor al finalizar la fase de transición será causa de resolución de contrato.

- **Disponibilidad del equipo prestador del servicio:** en caso de retraso en las fechas señaladas en el *Apartado 5.6.1.- Fase de Transición del servicio del Pliego de Prescripciones Técnicas* se aplicará una penalización de 3.500 € por cada día natural de retraso.
- **Disponibilidad de las herramientas solicitadas en el Pliego:** se establecerán penalizaciones económicas al adjudicatario de hasta el 10% del importe mensual por cada mes de retraso sobre los plazos estipulados en el *Pliego de Prescripciones Técnicas*, o acordados por el Comité de Seguimiento del Contrato.
- **Retraso en la entrega de documentación requerida como indispensable en el Apartado 5.6.- Etapas de prestación del servicio, del Pliego de Prescripciones Técnicas.**
 - Etapa de Transición de Entrada: 300 € por cada día natural de demora en la entrega

Fase Pleno Servicio

Las penalizaciones asociadas al incumplimiento de los ANS se comenzarán a aplicar tres meses después de comenzar la Fase de Pleno Servicio.

En este lote se definen tres tipos de ANS:

- Grupo 1: ANS de seguimiento del servicio

El procedimiento de cálculo de la penalización será el siguiente:

- Se analizará cada uno de los indicadores, comparando el valor obtenido para el servicio prestado en el periodo objeto de revisión con los valores de referencia vigentes en cada momento.
- En caso de incumplimiento, se analizará la severidad de la desviación, calificándola como leve o grave. La siguiente tabla es la referencia para este cálculo:

ANS	TITULO	NIVEL DE SERVICIO	CRITERIO	VALOR CORRECTO	PENALIZACIÓN LEVE	PENALIZ. GRAVE
TTRAMIT	Tiempo Máximo de Tramitación	Crítico	Atención incidente ≤ 2h	> 95%	≥ 85% y < 95%	< 85%
		Normal	Atención incidente ≤ 4h	> 95%	≥ 85% y < 95%	< 85%
INDICESOL	Índice de Solución	Crítico	Índice de solución de los incidentes competencia del grupo	> 90%	≥ 80% y < 90%	< 80%
		Normal	Índice de solución de los incidentes competencia del grupo	> 85%	≥ 75% y < 85%	< 75%
DESPLIEGUES	Despliegues y Proyectos	N/A	Cumplimiento de plazos e instrucciones para actuaciones programadas	> 95%	≥ 85% y < 95%	< 85%
DOTAINST	Logística y Dotaciones	N/A	Cumplimiento de plazos e instrucciones para dotaciones programadas	> 95%	≥ 85% y < 95%	< 85%
INVENTARIO	Calidad del inventario de los equipos	N/A	Actualización del inventario de la base instalada	> 95%	≥ 85% y < 95%	< 85%
REALPOMS	Realización de los planes de Mejora de Servicio	N/A	Realización en tiempo y calidad de cada POMS / Proyecto	> 95%	≥ 85% y < 95%	< 85%

Todos los ANS de este grupo se calcularán por servicio individual según se indica en el **Anexo III del Pliego de Prescripciones Técnicas**. Las penalizaciones se calcularán de la siguiente forma:

- La penalización LEVE supondrá un descuento en factura de un 0,5% de la facturación ámbito del servicio penalizado por cada punto porcentual de desviación sobre el valor correcto.

- o La **penalización GRAVE** supondrá un descuento en factura de un 0,5% (proveniente de la penalización leve) más un 1% de la facturación ámbito del servicio penalizado por cada punto porcentual de desviación sobre el valor correcto hasta un umbral máximo del 20%

La facturación ámbito del servicio penalizado se calculará en función de:

- o Cuando se pueda determinar que un ítem de facturación pertenece únicamente a un servicio determinado, se considerará directamente dentro de su ámbito de facturación.
- o Cuando un ítem de facturación pertenezca a varios servicios, se realizará una ponderación (que se calculará mensualmente) en función de un parámetro objetivo de reparto. Estos son:
 - Para los Servicios de Soporte Técnico y Servicios de Apoyo y Control (salvo Mantenimiento HW y Cableado): el número de incidencias resueltas en el mes de cada uno de los servicios.
 - Para los Servicios de Gestión de CdD, Dotaciones, Despliegues y Proyectos y Logística Inversa -> el ítem de Equipo Base se repartirá en función de los recursos efectivamente dedicados a cada servicio, añadiéndose la facturación que corresponda de los ítems específicos.

Hay varias consideraciones a tener en cuenta en cuanto a este conjunto de ANS:

- En el supuesto de penalizaciones que provengan de incumplimientos leves, el adjudicatario podrá proponer un plan de mejora con un plazo de ejecución no superior a 4 meses contados a partir de su aprobación por parte del CSC. Dicho plan deberá ser previamente acordado con el área operativa de la Agencia y se incluirá dentro del POMS (Plan de Optimización y Mejora del Servicio). Si tras los análisis oportunos en los siguientes CSC se observara que la acción de mejora ha sido efectiva, la penalización no se aplicaría.

En el supuesto de que no se presente un plan de mejora o si éste no es aprobado por el CSC o si no se alcanza el objetivo de mejora planteado, la penalización derivada del incumplimiento LEVE se tramitará según se indica en el *Pliego de Cláusulas Administrativas*.

- Si un servicio determinado estuviera penalizado por varios ANS, se aplicaría la penalización más grave.

- **Grupo 2: ANS de Rotación del Equipo Base**

- **ROT-INDICE** el adjudicatario estará obligado a mantener el número de recursos y perfiles definidos en el Pliego como Equipo Base. Las situaciones de incapacidad temporal deberán sustituirse en todo caso. La falta de recursos en este Equipo será penalizada como se indica a continuación: **400 € por cada día hábil y recurso del Equipo Base del Servicio.**

- **Grupo 3: ANS por disponibilidad de entregables**

- **Entrega de los informes mensuales:** en caso de retraso en la fecha de entrega de los Informes mensuales de Seguimiento Económico y ANS e Informes mensuales de Seguimiento del Servicio, previsto para el 10º día hábil del mes siguiente al período evaluado tal y como se indica en el *Apartado 6.10.2.- Informes a proporcionar por el adjudicatario, del Pliego de Prescripciones Técnicas*, se aplicará una penalización del 0,02% del importe total de la factura mensual por cada día hábil de retraso en la entrega.
- **Retraso en la entrega de documentación requerida como indispensable en el Apartado 5.6 del Pliego de Prescripciones Técnicas** en las siguientes ETAPAS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.
 - o **Etapa de Pleno Servicio:** 300 € por cada día natural de demora en la entrega
 - o **Etapa de Transición de Salida:** 300 € por cada día natural de demora en la entrega

- **Retrasos en la definición e implementación de las herramientas** aprobadas por la Agencia, con los incumplimientos correspondientes según la ficha del ANS Tiempo máximo de Tramitación y del ANS Realización de los Planes de Mejora.
- Para establecer los requisitos mínimos de los perfiles solicitados en el Pliego de Prescripciones Técnicas se ha tomado como referencia el vigente *XVIII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría, tecnologías de la información y estudios de mercado y de la opinión pública*, haciendo en tal caso mención a las nomenclaturas de los grupos profesionales del citado Convenio en dicho pliego, cuyas características deberá cumplir el adjudicatario para los perfiles solicitados en todo momento. En caso de que el convenio aplicable a la empresa adjudicataria sea distinto, el adjudicatario deberá cumplir con los requisitos exigidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

En cuanto a los salarios, el adjudicatario deberá cumplir con salarios vigentes en el convenio que le sea de aplicación.

Madrid Digital establecerá, una vez iniciado el contrato, los mecanismos y periodos de verificación de cumplimiento de estos requisitos que considere oportunos.

En el caso de que en alguno de los periodos de verificación se comprobase que para alguna persona asignada por la empresa al equipo adscrito al servicio no se cumpliesen estos requisitos, se aplicará una penalización del 1% del importe de la factura correspondiente al periodo en que se produjo el incumplimiento para cada uno de los recursos en esta situación.

LOTE 3

En este lote se definen dos tipos de ANS:

- **Acuerdos de Nivel del Servicio sobre las peticiones realizadas a la Oficina**

Se aplicarán los siguientes ANS a las peticiones que realice Madrid Digital a esta Oficina:

Tipo de petición	Tiempo máximo de ejecución/respuesta
Solicitud de auditoría sobre proyecto presentado por el adjudicatario de los lotes 1, 2, 4 o todos ellos.	5 días hábiles
Solicitud de informe técnico sobre evolución y mejoras relacionadas con servicios de lotes 1, 2, 4 o todos ellos.	10 días hábiles
Solicitud de informe sobre ciberseguridad, protección y privacidad de datos, o marco normativo.	15 días hábiles
Otros informes técnicos.	10 días hábiles
Informe sobre innovación en servicios, soluciones, procesos.	10 días hábiles

En caso de superar los tiempos máximos indicados en la tabla anterior se considera que no se cumplen los mínimos de calidad exigidos a los servicios de este lote, por tanto, se aplicará una penalización correspondiente al 1% del importe total de la factura por cada incumplimiento en el mes en el que se ha producido el incumplimiento.

- **Acuerdos de Nivel del Servicio sobre las tareas periódicas realizadas por la Oficina y de mantenimiento de los recursos del equipo base**

Se consideran tareas periódicas todas aquellas relacionadas con los servicios solicitados y señalados en el Apartado 8.2.- Servicios a prestar y tareas a realizar del Pliego de Prescripciones Técnicas.

El adjudicatario de este lote deberá presentar informes mensuales sobre el cumplimiento de lo exigido en un plazo no superior a los primeros 5 días hábiles de cada mes. Si no fuera posible cumplir esta exigencia por causas ajenas al adjudicatario de este lote deberá presentar en las mismas fechas un informe motivado de la causa por la que no es posible presentar los informes indicados más arriba.

En caso de superar los tiempos máximos indicados en el párrafo anterior se considera que no se cumplen los mínimos de calidad exigidos a los servicios de este lote, se aplicará una penalización correspondiente al 2% del importe total de la factura por cada incumplimiento en el mes en el que se ha producido el incumplimiento.

Por otro lado, el adjudicatario estará obligado a mantener el número de recursos y perfiles definidos en el Pliego como Equipo Base, sustituyendo las situaciones de incapacidad temporal en todo caso. La falta de recursos en este Equipo será penalizada como se indica a continuación: 400 € por cada día hábil y recurso del Equipo Base del Servicio.

- Para establecer los requisitos mínimos de los perfiles solicitados en el Pliego de Prescripciones Técnicas se ha tomado como referencia el vigente *XVIII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría, tecnologías de la información y estudios de mercado y de la opinión pública*, haciendo en tal caso mención a las nomenclaturas de los grupos profesionales del citado Convenio en dicho pliego, cuyas características deberá cumplir el adjudicatario para los perfiles solicitados en todo momento. En caso de que el convenio aplicable a la empresa adjudicataria sea distinto, el adjudicatario deberá cumplir con los requisitos exigidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

En cuanto a los salarios, el adjudicatario deberá cumplir con salarios vigentes en el convenio que le sea de aplicación.

Madrid Digital establecerá, una vez iniciado el contrato, los mecanismos y periodos de verificación de cumplimiento de estos requisitos que considere oportunos.

En el caso de que en alguno de los periodos de verificación se comprobase que para alguna persona asignada por la empresa al equipo adscrito al servicio no se cumplieren estos requisitos, se aplicará una penalización del 1% del importe de la factura correspondiente al periodo en que se produjo el incumplimiento para cada uno de los recursos en esta situación.

LOTE 4

Fase de Transición

Con el objeto de garantizar la transferencia del servicio durante la etapa de transición se establecerán, las siguientes penalizaciones por el incumplimiento de los indicadores recogidos en el Anexo III de Pliego de Prescripciones Técnicas.

EQUIPO MÍNIMO EN EL ARRANQUE: PENALIZACIÓN_TR01

$0,10 \times [(\text{N}^\circ \text{ de Coordinadores Generales solicitados inicialmente} * 160 * \text{Tarifa hora del Responsable General del Servicio}) + (\text{N}^\circ \text{ de Coordinadores Técnicos solicitados inicialmente} * 160 * \text{Tarifa hora del Coordinador Técnico}) + (\text{N}^\circ \text{ de ATUSU solicitados inicialmente} * 160 * \text{Tarifa hora del ATUSU})]$

Ejemplo (tomando el precio de licitación, al que habrá que aplicar la baja de adjudicación): No se ha incorporado en la primera semana alguno de los siguientes roles: Coordinador General (previsto 1), Coordinadores técnicos (previsto 3) y ATUSU (previstos 9)

$\text{PENALIZACIÓN_TR01} = 0,10 \times [(0,5 \times 160 \times 45,00 \text{ €}) + (3 \times 160 \times 21,00 \text{ €}) + (9 \times 160 \times 19,00 \text{ €})] = 4.104 \text{ €}$

Esta penalización se aplicará finalizada la primera semana desde el inicio del contrato y el segundo mes si se sigue produciendo el incumplimiento.

EQUIPO COMPLETO A FIN DE TRANSICIÓN: PENALIZACIÓN_TR02

$0,10 \times [(\text{N}^\circ \text{ de Coordinadores Técnicos solicitados inicialmente} * 160 * \text{Tarifa hora del Coordinador Técnico}) + (\text{N}^\circ \text{ de ATUSU} * 160 * \text{Tarifa hora del ATUSU})]$

Ejemplo (tomando el precio de licitación, al que habrá que aplicar la baja de adjudicación): Si no se ha incorporado el 100% del ETe (Compuesto por 3 Coordinadores Técnicos y 9 ATUSU) al finalizar la Fase de Transición.

$\text{PENALIZACIÓN_TR02} = 0,10 \times [(3 \times 160 \times 21,00 \text{ €}) + (9 \times 160 \times 19,00 \text{ €})] = 3.744 \text{ €}$

Esta penalización se aplicará todos los meses desde que se produzca el incumplimiento hasta el primer mes completo en el que el 100% del equipo esté incorporado.

Fase Pleno Servicio

Las penalizaciones asociadas al incumplimiento de los ANS se comenzarán a aplicar tres meses después de comenzar la Fase de Pleno Servicio.

Con el objeto de garantizar la prestación del servicio, durante esta etapa se establecerán las siguientes penalizaciones por el incumplimiento de los indicadores recogidos en el Anexo III de Pliego de Prescripciones Técnicas.

ROTACIONES NO PLANIFICADAS: PENALIZACIÓN RN_01

0,05 x Factor_Rango_RN01 x Facturación del Mes

Ejemplo: El servicio está compuesto a principio de mes por 3 Coordinadores Técnicos y 14 ATUSU. Durante el mes se producen dos salidas no planificadas.

$$n = 100 \times (2 / 17) = 11,76\%$$

$$\text{FACTOR_RANGO_RN01} = 2,0 \geq (11\% < N = 11,76\%)$$

$$\text{PENALIZACIÓN_RN01 (€)} = 0,05 \times 2,0 \times \text{Facturación del mes}$$

EXCESO DE ROTACIÓN EN EL EQUIPO: PENALIZACIÓN RN_02

0,025 x Factor_Rango_RN02 x Facturación del Mes

Ejemplo: El servicio está compuesto desde el primer día de pleno servicio por 3 Coordinadores Técnicos y 14 ATUSU. El mes de medición es el tercero en estas circunstancias. La permanencia esperada del conjunto de recursos anterior en el mes de medición es de 1.530 días (días acumulados transcurridos desde la incorporación de cada recurso hasta el fin del tercer mes).

La permanencia real de esos recursos ha sido de 1.495 días (por alguna baja, sustituida o no, planificada o no).

$$n = 100 \times (1.495 / 1.530) / 17 = 5,7 \%$$

$$\text{FACTOR_RANGO_RN02} = 0 \geq 0 \% < = 5,7\% < 15\%)$$

$$\text{PENALIZACIÓN_RN02 (€)} = 0,025 \times 0 \times \text{Facturación del mes}$$

RECURSOS NO ADECUADOS: PENALIZACIÓN RN_03

0,025 x Factor_Rango_RN03 x Facturación del Mes

Ejemplo: Se ha desincorporado en el mes 1 un recurso del equipo de trabajo (formado por 3 Coordinadores técnicos y 14 ATUSU) por alguno de los motivos recogidos en la descripción del indicador.

$$n = 1$$

$$\text{FACTOR_RANGO_RN03} = 0,5 \geq (n = 1)$$

$$\text{PENALIZACIÓN_RN03 (€)} = 0,025 \times 0,5 \times \text{Facturación del mes}$$

INCORPORACION DE RECURSOS: PENALIZACIÓN GI01

0,0125 x Factor_Rango_GI01 x Facturación del Mes

Ejemplo. Se han incorporado 2 recursos que acumulan 10 días de retraso frente a la fecha planificada del equipo de trabajo (formado por 3 Coordinadores técnicos y 14 ATUSU).

$$n = 10 \text{ días} / 2 \text{ incorporaciones} = 5$$

$$\text{FACTOR_RANGO_GI01} = 2,0 \geq (5 \leq n)$$

$$\text{PENALIZACIÓN_GI01 (€)} = 0.0125 \times 2.0 \times \text{Facturación del mes}$$

Adicionalmente, se deberá tener en cuenta:

Retraso en la entrega de documentación requerida como indispensable en el Apartado 5.6.- Etapas de prestación del servicio del Pliego de Prescripciones Técnicas.

- Etapa de Transición de Entrada: 150 € por cada día natural de demora en la entrega como también está señalado en el apartado anterior.
- Etapa de Pleno Servicio: 300 € por cada día natural de demora en la entrega
- Etapa de Transición de Salida: 300 € por cada día natural de demora en la entrega

20. **MODIFICACIONES PREVISTAS DEL CONTRATO**

Condiciones en las que podrá efectuarse la modificación relativa al alcance, límites y naturaleza de las modificaciones previstas:

LOTE 1

Con respecto al Servicio Mínimo Requerido: Incluido en cuota fija, cuando el total de interacciones mensuales supere las 124.000 unidades (suma de llamadas y tickets mensuales) durante 3 meses, será necesario aumentar 1.280 horas por cada 5% de incremento en las interacciones.

Con respecto a los Servicios Bajo Demanda: Incluidos en cuota variable, cuando sea necesario aumentar el número máximo de horas, debido a que se superen las estimaciones de servicio de cuota variable, siempre que ello implique aumento del importe máximo del contrato, respecto de lo indicado en el Apartado 3 de la presente cláusula para los servicios de cuota variable.

LOTE 2

Con respecto al ítem de Cuota Fija “Servicios de Gestión del CDD, dotaciones, despliegues y proyectos de logística inversa CdD (Centro de Distribución)”: si se precisa aumentar la capacidad prevista de 2.500 pallets a partir de 100 pallets, se aumentará la cuota mensual sumando a la cuota actual el precio unitario “Pallet” indicado en el Apartado 3 de la presente cláusula multiplicado por el número de unidades a aumentar por necesidades del servicio.

Con respecto a los Servicios de Cuota Variable: cuando se superen las estimaciones de servicio en cualquiera de los ítems siempre que ello implique aumento del importe máximo del contrato, respecto de lo indicado en el Apartado 3 de la presente cláusula para los servicios de cuota variable.

LOTE 3

Con respecto a los Servicios de Cuota Variable: cuando se superen las estimaciones de servicio en cualquiera de los ítems siempre que ello implique aumento del importe máximo del contrato, respecto de lo indicado en el Apartado 3 de la presente cláusula para los servicios de cuota variable.

LOTE 4

Con respecto a los Servicios Bajo Demanda: Incluidos en cuota variable, cuando sea necesario aumentar el número máximo de horas, debido a que se superen las estimaciones de servicio de cuota variable, siempre que ello implique aumento del importe máximo del contrato, respecto de lo indicado en el Apartado 3 de la presente cláusula para los servicios de cuota variable.

TODOS LOS LOTES

Para las causas de modificación relativas a todos los lotes, el importe de las modificaciones previstas, en estas circunstancias, se calculará según los precios unitarios que se reflejan en el Apartado 3 de la presente cláusula, después de aplicarles la baja obtenida, en su caso, como resultado de la adjudicación.

Porcentaje del precio inicial del contrato al que como máximo puedan afectar:

El importe de las modificaciones previstas del contrato, acordadas siguiendo el procedimiento que se detalla en el Pliego de Cláusulas Jurídicas, no podrá exceder del **20%** del precio de adjudicación del contrato.

En el caso de sucesivas modificaciones, el importe del conjunto de ellas no podrá superar dicho límite.

Procedimiento:

El expediente de modificación del contrato se iniciará a propuesta de la Dirección que tiene encomendado el seguimiento y control de la ejecución del contrato. A tal efecto, redactará un informe en el que justifique la necesidad de modificar el contrato, y la concurrencia de alguno de los supuestos recogidos en el presente apartado, y se describan los términos y condiciones de modificación, así como la valoración económica de la misma.

Una vez efectuada dicha propuesta, y acordado el inicio del procedimiento por el Órgano de Contratación, se dará trámite de audiencia al contratista, y se solicitará informe a los Servicios Jurídicos de la Agencia y, en su caso, informe de la Dirección General de Presupuestos de la Comunidad de Madrid.

Concluidos dichos trámites se requerirá la aprobación de la modificación por parte del Órgano de Contratación, que será notificada al contratista.

En la resolución dictada se fijarán los términos en que se ha de reajustar la garantía definitiva depositada por el contratista, a efectos de que guarde la debida proporción con el precio del contrato resultante de la modificación.

La modificación se formalizará en documento administrativo, en los términos indicados en los *Artículos 153 y 203 de la LCSP*.

Las modificaciones del contrato que se produzcan durante su ejecución, se publicarán en el Portal de la Contratación Pública – Perfil del Contratante y, en su caso, en el Diario Oficial de la Unión Europea, de conformidad con lo establecido en los *Artículos 203 y 207 de la LCSP*.

21. SUBCONTRATACIÓN

Procede: SI.

Prestaciones no susceptibles de subcontratación: No procede.

22. RÉGIMEN DE PAGOS

Se efectuará mediante **certificaciones mensuales**, contra factura conformada, y previa aceptación por las Direcciones encargadas de la inspección de los servicios.

En las facturas emitidas durante la vigencia del contrato se indicará la denominación y número del expediente, Lote y el mes correspondiente a la facturación.

LOTE 1

Durante la **Etapas de Transición de Entrada** el adjudicatario no recibirá compensación económica alguna y, por tanto, no emitirá factura por ningún concepto.

Durante la **Etapas de Pleno Servicio**, según se indica en la Cláusula 6.12 del Pliego de Prescripciones Técnicas, en cada factura mensual se detallará:

- Cuota Fija: Servicios Fijos

El pago se efectuará con una cuota fija mensual, y el importe correspondiente a cada certificación mensual será el especificado en el Apartado 3 del presente pliego, después de aplicarle la baja obtenida, en su caso, como resultado de la adjudicación.

- **Cuota Variable: Servicios Variables**

Mensualmente se certificarán aquellos servicios bajo demanda finalizados, entregados, validados y aceptados por la Agencia en el mes objeto de facturación, en función del número de horas ejecutadas por cada uno de los perfiles realizados, según los precios unitarios que se reflejan en el Apartado 3 del presente pliego después de aplicarles, la baja obtenida, en su caso, como resultado de la adjudicación.

- **Cuota variable: Incremento resolución nivel 1**

Mensualmente se realizará la medición del % de resolución de tickets en primer nivel según el ANS INCICESOLPRICON y lo establecido al respecto en la Cláusula 1 Apartado 19 del presente pliego.

La compensación por este concepto será realizada de manera semestral, según el procedimiento establecido en la Cláusula 1 Apartado 19 del presente pliego.

LOTE 2

Durante la **Etapa de Transición de Entrada** el adjudicatario del **LOTE 2** no recibirá compensación económica alguna y, por tanto, no emitirá factura por ningún concepto.

Durante la **Etapa de Pleno Servicio**, según se indica en la Cláusula 7.12 del Pliego de Prescripciones Técnicas, en cada factura mensual se detallará:

- **Cuota Fija: Servicio mínimo requerido Equipo base**

El pago se efectuará con una **cuota fija mensual**, y el importe correspondiente a cada certificación mensual será el especificado en reflejado en la oferta del adjudicatario.

- **Cuota Variable: Servicios bajo demanda**

Mensualmente se certificarán aquellos servicios bajo **demanda finalizados, entregados, validados y aceptados por la Agencia** en el mes objeto de facturación.

El importe a facturar por estos servicios se obtendrá multiplicando el número de unidades efectivamente ejecutadas por el precio unitario reflejado en la oferta del adjudicatario para cada unidad de facturación.

LOTE 3

El adjudicatario del **LOTE 3** podrá facturar los servicios realizados desde el primer día de ejecución del contrato.

Durante la **Etapa de Pleno Servicio**, según se indica en la Cláusula 8.8 del Pliego de Prescripciones Técnicas, en cada factura mensual se detallará:

- **Cuota Fija: Servicio mínimo requerido Equipo base**

El pago se efectuará con una **cuota fija mensual**, y el importe correspondiente a cada certificación mensual será el especificado en el Apartado 3 del presente pliego, después de aplicarle la baja obtenida, en su caso, como resultado de la adjudicación.

- **Cuota Variable: Servicios bajo demanda**

Mensualmente se certificarán aquellos servicios bajo **demanda finalizados, entregados, validados y aceptados por la Agencia** en el mes objeto de facturación.

El importe a facturar por estos servicios se obtendrá multiplicando el número de unidades efectivamente ejecutadas por el precio unitario fijado para cada unidad de facturación según los precios unitarios que se reflejan en el Apartado 3 del presente pliego, después de aplicarles, la baja obtenida, en su caso, como resultado de la adjudicación.

LOTE 4

El adjudicatario del **LOTE 4** podrá facturar los servicios realizados desde el primer día de ejecución del contrato, y en cada factura mensual se detallará:

- **Cuota variable: Servicios Variables**

Mensualmente se certificarán aquellos servicios bajo demanda finalizados, entregados, validados y aceptados por la Agencia en el mes objeto de facturación, en función del número de horas ejecutadas por cada uno de los perfiles realizados, según los precios unitarios que se reflejan en el Apartado 3 del presente pliego después de aplicarles, la baja obtenida, en su caso, como resultado de la adjudicación.

Asimismo, y en caso de incumplimiento imputable al contratista, en cada certificación se recogerá el importe correspondiente a las penalidades aprobadas.

Este procedimiento resultará de aplicación en todos los casos de incumplimiento de ANS que se describen en el ANEXO III.- Descripción de ANS, del Pliego de Prescripciones Técnicas, en relación con la Cláusula 1 Apartado 19 del presente pliego.

Las penalidades se materializarán mediante una factura para proceder al abono a la Agencia y que contendrá el detalle de su base imponible (detalle de penalidades), IVA aplicable e importe total. Se realizarán con periodicidad máxima semestral, cuando correspondan, y se acompañarán junto a la factura de cargo correspondiente, para poder realizar la compensación de sus importes como máximo cuatrimestralmente.

Las cuantías de cada una de ellas no podrán ser superiores al 10 % del precio del contrato, IVA no incluido, ni el total de las mismas superar el 50 % del precio del contrato, según lo indicado en el Artículo 192 de la LCSP.

Abonos a cuenta por operaciones preparatorias: No proceden.

Facturación electrónica:

La Agencia gestionará, con un procedimiento automatizado, las facturas recibidas en el "Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas", **FACE**, en los términos establecidos en la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el Sector Público y sus disposiciones de desarrollo.

El código único para Órgano gestor, Unidad tramitadora y Oficina contable es el indicado en el Apartado 2 de la presente cláusula.

En el formato electrónico de la factura se debe incluir el número de pedido asignado por la Agencia en el campo **ReceiverTransactionReference**.

23. REVISIÓN DE PRECIOS

No procede.

24. INFORMACIÓN SOBRE LAS CONDICIONES DE LOS CONTRATOS DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA QUE ESTÁN PRESTANDO SERVICIO EN LA ACTUALIDAD

No procede.

25. IMPORTE MÁXIMO DE LOS GASTOS DE PUBLICIDAD DE LA LICITACIÓN

Mil ochocientos euros.

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

Categorías de datos personales que haya de manejar el adjudicatario durante la ejecución del contrato, y aquella información que por su naturaleza deba ser tratada como tal. A este respecto se habrá de tener en cuenta lo establecido en el Apartado 31 de la presente cláusula.

Información de los siguientes Anexos del Pliego de Prescripciones Técnicas:

- ANEXO II.- DOSIER DE INFORMACIÓN ADICIONAL

- ANEXO V.- *PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN PATRIMONIAL, DE INVENTARIADO Y ETIQUETADO*
- ANEXO VI.- *NORMATIVA TÉCNICA PARA EL DISEÑO E INSTALACIÓN DE SISTEMAS DE CABLEADO ESTRUCTURADO (SCE)*
- ANEXO VII.- *REQUISITOS DE CONECTIVIDAD A LOS RECURSOS DE MADRID DIGITAL*

Plazo durante el cual deberá mantener el deber de respetar el carácter confidencial de la información: Cinco años.

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

De conformidad con lo dispuesto en los *Artículos 94 y 95 del RGLCAP* y el *Artículo 311 de la LCSP*, la Administración a través del Responsable del Contrato, podrá dar las instrucciones necesarias para el correcto cumplimiento del mismo.

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

En el caso de que estimase incumplidas las prescripciones técnicas del contrato, se seguirán los trámites indicados en la *Cláusula 37* del presente pliego.

28. FORMA DE RECEPCIÓN DEL CONTRATO

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.

Finalizado el plazo previsto, si se considera que la prestación objeto del mismo reúne las condiciones debidas, se procederá mediante acto formal a su recepción, que tendrá lugar dentro de los **dos meses siguientes** de haberse producido la entrega o realización del objeto del contrato, emitiéndose al efecto el certificado de conformidad o, en su caso, el acta correspondiente, siguiéndose los trámites indicados en la *Cláusula 38* del presente pliego.

29. PLAZO DE GARANTÍA

Se establece un plazo de garantía de **SEIS MESES**, cuyo cómputo se iniciará desde la fecha de recepción o conformidad de los trabajos.

Hasta que no tenga lugar la finalización del periodo de garantía, el adjudicatario responderá de la correcta realización de los trabajos contratados y de los defectos que en ellos hubiera, sin que sea eximente ni le otorgue derecho alguno la circunstancia de que los representantes de Madrid Digital los hayan examinado o reconocido durante su ejecución o aceptado en comprobaciones, valoraciones, certificaciones o recepciones parciales e incluso en la recepción total del trabajo, en previsión de la posible existencia de vicios o fallos ocultos en los trabajos ejecutados.

30. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

El contrato conlleva tratamiento de datos personales por parte del contratista: Si

Finalidad para la que se tratarán los datos personales: Gestión del Servicio y de las incidencias del mismo, y realización de las actividades propias de los servicios objeto del contrato.

PRIMERO.- PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Normativa aplicable

De conformidad con la *Disposición adicional 25ª de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014*, los contratos que impliquen el tratamiento de datos de carácter personal deberán respetar

en su integridad el *Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (RGPD)*, la *Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales* y el *Real Decreto Ley 14/2019 de 31 de octubre*, por el que se adoptan medidas urgentes por razones de seguridad pública en materia de administración digital, contratación del sector público y telecomunicaciones.

Para el caso de que la contratación implique el acceso del contratista a datos de carácter personal de cuyo tratamiento sea responsable la entidad contratante, aquél tendrá la consideración de encargado del tratamiento. En este supuesto, el acceso a esos datos no se considerará comunicación de datos, cuando se cumpla lo previsto en el *Artículo 28 del RGPD*.

Tratamiento de Datos Personales

Madrid Digital tiene la condición de Encargado del Tratamiento en relación a los datos de carácter personal que sea necesario tratar en el desarrollo, ejecución o cumplimiento del presente contrato, de acuerdo con lo dispuesto en el *Artículo 4.8 del RGPD*, ya que será la persona que trate datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento.

En cumplimiento de las obligaciones contenidas en el presente Pliego, el adjudicatario deberá tratar los datos personales de los cuales el Órgano de Contratación es Encargado del Tratamiento de la manera que se especifica en el Anexo denominado "Tratamiento de Datos Personales".

Ello conlleva que el adjudicatario actúe en calidad de Sub-encargado del Tratamiento y, por tanto, tiene el deber de cumplir con la normativa vigente en cada momento, tratando y protegiendo debidamente los Datos Personales.

Por tanto, sobre el Órgano de Contratación recaen las responsabilidades del Encargado del Tratamiento y sobre el adjudicatario las de Sub-encargado de Tratamiento. Si el adjudicatario destinase los datos a otra finalidad, los comunicara o los utilizara incumpliendo las estipulaciones del contrato y/o la normativa vigente, será considerado también como Responsable del Tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

El Anexo "Tratamiento de Datos Personales" describe en detalle los Datos Personales a proteger, así como el tratamiento a realizar y las medidas a implementar por el adjudicatario.

En caso de que como consecuencia de la ejecución del contrato resultara necesario en algún momento la modificación de lo estipulado en el Anexo "Tratamiento de Datos Personales", el adjudicatario lo requerirá razonadamente y señalará los cambios que solicita. En caso de que Órgano de contratación estuviese de acuerdo con lo solicitado emitirá un Anexo "Tratamiento de Datos Personales" actualizado, de modo que el mismo siempre recoja fielmente el detalle del tratamiento.

Estipulaciones para el Sub-Encargado de Tratamiento

De conformidad con lo previsto en el *Artículo 28 del RGPD*, el adjudicatario se obliga y garantiza el cumplimiento de las siguientes obligaciones, complementadas con lo detallado en el Anexo "Tratamiento de Datos Personales":

- a) Tratar los Datos Personales conforme a las instrucciones documentadas en el presente Pliego o demás documentos contractuales aplicables a la ejecución del contrato y aquellas que, en su caso, reciba del Órgano de contratación por escrito en cada momento.

El adjudicatario informará inmediatamente al Órgano de contratación en su opinión, una instrucción sea contraria a la normativa de protección de Datos Personales aplicable en cada momento.

- b) No utilizar ni aplicar los Datos Personales con una finalidad distinta a la ejecución del objeto del Contrato.
- c) Tratar los Datos Personales de conformidad con los criterios de seguridad y el contenido previsto en el artículo 32 del RGPD, así como observar y adoptar las medidas de seguridad de carácter técnico y organizativo que sean necesarias o convenientes para asegurar la confidencialidad, secreto e integridad de los Datos Personales a los que tenga acceso.

En particular, y sin carácter limitativo, se obliga a aplicar las medidas de protección del nivel de riesgo y seguridad detalladas en el Anexo “Tratamiento de Datos Personales”.

- d) Mantener la más absoluta confidencialidad sobre los Datos Personales a los que tenga acceso para la ejecución del contrato así como sobre los que resulten de su tratamiento, cualquiera que sea el soporte en el que se hubieren obtenido. Esta obligación se extiende a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase del tratamiento por cuenta del adjudicatario, siendo deber del adjudicatario instruir a las personas que de él dependan, de este deber de secreto, y del mantenimiento de dicho deber aún después de la terminación de la prestación del Servicio o de su desvinculación.
- e) Llevar un listado de personas autorizadas para tratar los Datos Personales objeto de este Pliego y garantizar que las mismas se comprometen, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad, y a cumplir con las medidas de seguridad correspondientes, de las que les debe informar convenientemente. Y mantener a disposición del Órgano de contratación dicha documentación acreditativa.
- f) Garantizar la formación necesaria en materia de protección de Datos Personales de las personas autorizadas a su tratamiento.
- g) Salvo que cuente en cada caso con la autorización expresa del Responsable del Tratamiento, no comunicar (ceder) ni difundir los Datos Personales a terceros, ni siquiera para su conservación.
- h) Nombrar Delegado de Protección de Datos, en caso de que sea necesario según el RGPD, y comunicarlo al Órgano de contratación, también cuando la designación sea voluntaria, así como la identidad y datos de contacto de la(s) persona(s) física(s) designada(s) por el adjudicatario como sus representante(s) a efectos de protección de los Datos Personales (representantes del Encargado de Tratamiento), responsable(s) del cumplimiento de la regulación del tratamiento de Datos Personales, en las vertientes legales/formales y en las de seguridad.
- i) Una vez finalizada la prestación contractual objeto del presente Pliego, se compromete, según corresponda y se instruya en el Anexo “Tratamiento de Datos Personales”, a devolver o destruir los Datos Personales a los que haya tenido acceso; los Datos Personales generados por el adjudicatario por causa del tratamiento; y los soportes y documentos en que cualquiera de estos datos consten, sin conservar copia alguna; salvo que se permita o requiera por ley o por norma de derecho comunitario su conservación, en cuyo caso no procederá la destrucción. El Encargado del Tratamiento podrá, no obstante, conservar los datos durante el tiempo que puedan derivarse responsabilidades de su relación con el Responsable del Tratamiento. En este último caso, los Datos Personales se conservarán bloqueados y por el tiempo mínimo, destruyéndose de forma segura y definitiva al final de dicho plazo.
- j) Según corresponda y se indique en el Anexo “Tratamiento de Datos Personales”, a llevar a cabo el tratamiento de los Datos Personales en los sistemas/dispositivos de tratamiento, manuales y automatizados, y en las ubicaciones que en el citado Anexo se especifican, equipamiento que podrá estar bajo el control de Órgano de contratación o bajo el control directo o indirecto del adjudicatario, u otros que hayan sido expresamente autorizados por escrito por el Órgano de contratación, según se establezca en dicho Anexo en su caso, y únicamente por los usuarios o perfiles de usuarios asignados a la ejecución del objeto de este Pliego.
- k) Salvo que se indique otra cosa en el Anexo “Tratamiento de Datos Personales” o se instruya así expresamente por el Órgano de contratación, a tratar los Datos Personales dentro del Espacio Económico Europeo u otro espacio considerado por la normativa aplicable como de seguridad equivalente, no tratándolos fuera de este espacio ni directamente ni a través de cualesquiera subcontratistas autorizados conforme a lo establecido en este Pliego o demás documentos contractuales, salvo que esté obligado a ello en virtud del Derecho de la Unión o del Estado miembro que le resulte de aplicación.

En el caso de que por causa de Derecho nacional o de la Unión Europea el adjudicatario se vea obligado a llevar a cabo alguna transferencia internacional de datos, el adjudicatario informará por escrito al Órgano de contratación de esa exigencia legal, con antelación suficiente a efectuar el tratamiento, y garantizará el cumplimiento de cualesquiera requisitos legales que sean aplicables al Órgano de contratación, salvo que el Derecho aplicable lo prohíba por razones importantes de interés público.

- l) De conformidad con el artículo 33 RGPD, comunicar al Órgano de Contratación, de forma inmediata y a más tardar en el plazo de 72 horas, cualquier violación de la seguridad de los datos personales a su cargo de la que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia o cualquier fallo en su sistema de tratamiento y gestión de la información que haya tenido o pueda tener que ponga en peligro la seguridad de los Datos Personales, su integridad o su disponibilidad, así como cualquier posible vulneración de la confidencialidad como consecuencia de la puesta en conocimiento de terceros de los datos e informaciones obtenidos durante la ejecución del contrato. Comunicará con diligencia información detallada al respecto, incluso concretando qué interesados sufrieron una pérdida de confidencialidad.
- m) Cuando una persona ejerza un derecho (de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, u otros reconocidos por la normativa aplicable (conjuntamente, los “Derechos”), ante el Encargado del Tratamiento, éste debe comunicarlo al Órgano de contratación con la mayor prontitud. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción del ejercicio de derecho, juntamente, en su caso, con la documentación y otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud que obre en su poder, e incluyendo la identificación fehaciente de quien ejerce el derecho.

Asistirá al Órgano de contratación, siempre que sea posible, para que ésta pueda cumplir y dar respuesta a los ejercicios de Derechos.

- n) Colaborar con el Órgano de contratación en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de medidas de seguridad, comunicación y/o notificación de brechas (logradas e intentadas) de medidas de seguridad a las autoridades competentes o los interesados, y colaborar en la realización de evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos personales y consultas previas al respecto a las autoridades competentes; teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información de la que disponga.

Asimismo, pondrá a disposición del Órgano de contratación, a requerimiento de este, toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones previstas en este Pliego y demás documentos contractuales y colaborará en la realización de auditorías e inspecciones llevadas a cabo, en su caso, por Órgano de contratación.

En los casos en que la normativa así lo exija (ver art. 30.5 RGPD), llevar, por escrito, incluso en formato electrónico, y de conformidad con lo previsto en el artículo 30.2 del RGPD un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta de Órgano de contratación (Responsable del tratamiento), que contenga, al menos, las circunstancias a que se refiere dicho artículo.

- o) Disponer de evidencias que demuestren su cumplimiento de la normativa de protección de Datos Personales y del deber de responsabilidad activa, como, a título de ejemplo, certificados previos sobre el grado de cumplimiento o resultados de auditorías, que habrá de poner a disposición del Órgano de contratación a requerimiento de esta. Asimismo, durante la vigencia del contrato, pondrá a disposición de Órgano de contratación toda información, certificaciones y auditorías realizadas en cada momento.
- p) Derecho de información: El encargado del tratamiento, en el momento de la recogida de los datos, debe facilitar la información relativa a los tratamientos de datos que se van a realizar. La redacción y el formato en que se facilitará la información se debe consensuar con el responsable antes del inicio de la recogida de los datos.

La presente cláusula y las obligaciones en ella establecidas, así como el Anexo correspondiente de este Pliego relativo al Tratamiento de Datos Personales constituyen el contrato de encargo de tratamiento entre el Órgano de contratación y el adjudicatario a que hace referencia el artículo 28.3 RGPD. Las obligaciones y prestaciones que aquí se contienen no son retribuibles de forma distinta de lo previsto en el presente Pliego y demás documentos contractuales y tendrán la misma duración que la prestación de Servicio objeto de este Pliego y su contrato, prorrogándose en su caso por períodos iguales a éste. No obstante, a la finalización del contrato, el deber de secreto continuará vigente, sin límite de tiempo, para todas las personas involucradas en la ejecución del contrato.

Para el cumplimiento del objeto de este Pliego no se requiere que el adjudicatario acceda a ningún otro Dato Personal responsabilidad del Órgano de contratación y por tanto no está autorizado en caso alguno al acceso o tratamiento de otro dato, que no sean los especificados en el Anexo "Tratamiento de Datos Personales". Si se produjera una incidencia durante la ejecución del contrato que conllevará un acceso accidental o incidental a Datos Personales responsabilidad del Órgano de contratación no contemplados en el Anexo "Tratamiento de Datos Personales" el adjudicatario deberá ponerlo en conocimiento del Órgano de contratación, en concreto de su Delegado de Protección de Datos, con la mayor diligencia y a más tardar en el plazo de 72 horas.

- q) El encargado del tratamiento implementará las medidas de seguridad contempladas en el Anexo del presente documento a cuyo efecto llevará a cabo y justificará ante el responsable un Análisis de Riesgo y una Evaluación de Impacto, si procede, de conformidad con lo dispuesto en el Esquema Nacional de Seguridad.

Sub-encargos de tratamiento asociados a Subcontrataciones

Cuando el Pliego permita la subcontratación de actividades objeto del Pliego, y en caso de que el adjudicatario pretenda subcontratar con terceros la ejecución del contrato y el subcontratista, si fuera contratado, deba acceder a Datos Personales, el adjudicatario lo pondrá en conocimiento previo del Órgano de contratación, identificando qué tratamiento de datos personales conlleva, para que el Responsable o Encargado del Tratamiento decida, en su caso, si otorgar o no su autorización a dicha subcontratación.

En todo caso, para autorizar la contratación, es requisito imprescindible que se cumplan las siguientes condiciones (si bien, aun cumpliéndose las mismas, corresponde a Órgano de contratación la decisión de si otorgar, o no, dicho consentimiento):

- Que el tratamiento de datos personales por parte del subcontratista se ajuste a la legalidad vigente, lo contemplado en este Pliego y a las instrucciones del Órgano de contratación.
- Que el adjudicatario y la empresa subcontratista formalicen un contrato de encargo de tratamiento de datos en términos no menos restrictivos a los previstos en el presente Pliego, el cual será puesto a disposición de Órgano de contratación a su mera solicitud para verificar su existencia y contenido.

El adjudicatario informará al Órgano de contratación de cualquier cambio previsto en la incorporación o sustitución de otros subcontratistas, dando así al Órgano de contratación la oportunidad de otorgar el consentimiento previsto en esta cláusula. La no respuesta del Órgano de contratación a dicha solicitud por el contratista equivale a oponerse a dichos cambios.

ANEXO "TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES"

Descripción general del tratamiento de Datos Personales a efectuar

El tratamiento consistirá en la recogida, almacenamiento de datos para evidenciar el cumplimiento del objeto del servicio requerido.

El personal adscrito por la organización adjudicataria, para proporcionar los Servicios establecidos en el Pliego puede tratar Datos Personales. Los Datos Personales se tratarán únicamente por el personal adscrito y al único fin de efectuar el alcance contratado.

En caso de que como consecuencia de la ejecución del contrato resultara necesario en algún momento la modificación de lo estipulado en este Anexo, el adjudicatario lo requerirá razonadamente y señalará los cambios que solicita. En caso de que el Órgano de contratación estuviese de acuerdo con lo solicitado, emitirá un Anexo actualizado, de modo que el mismo siempre recoja fielmente el detalle del tratamiento.

Colectivos y datos tratados

Los colectivos de interesados y Datos Personales tratados a los que puede tener acceso el adjudicatario son:

Tratamientos y principales colectivos de interesados	Datos personales del tratamiento a los que se puede acceder
Tratamiento: Realizar la Gestión de incidencias Colectivo: Usuarios de la Comunidad de Madrid	DNI / NIF NOMBRE Y APELLIDOS CARGO DIRECCIONES TELÉFONOS CORREOS ELECTRÓNICOS

Elementos de tratamiento

El tratamiento de los Datos Personales comprenderá: El tratamiento de los Datos Personales comprenderá:

<input checked="" type="checkbox"/> Recogida (captura de datos)	<input checked="" type="checkbox"/> Registro (grabación)	<input checked="" type="checkbox"/> Estructuración	<input checked="" type="checkbox"/> Modificación
<input checked="" type="checkbox"/> Conservación (almacenamiento)	<input checked="" type="checkbox"/> Extracción (retrieval)	<input checked="" type="checkbox"/> Consulta	<input checked="" type="checkbox"/> Cesión
<input type="checkbox"/> Difusión	<input type="checkbox"/> Interconexión (cruce)	<input checked="" type="checkbox"/> Cotejo	<input type="checkbox"/> Limitación
<input checked="" type="checkbox"/> Supresión	<input checked="" type="checkbox"/> Destrucción (de copias temporales)	<input checked="" type="checkbox"/> Conservación (en sus sistemas de información)	<input type="checkbox"/> Otros: _____
<input type="checkbox"/> Duplicado	<input checked="" type="checkbox"/> Copia (copias temporales)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Recuperación

- Se permitirá la transferencia internacional de datos, siempre que se cumpla con la normativa europea y nacional de protección de datos.
- La información podrá estar almacenados en espacios seguros en la nube, siempre que se cumpla con la normativa europea y nacional de protección de datos.

Disposición de los datos al terminar el Servicio

Una vez finalice el encargo, el adjudicatario debe:

- Devolver al responsable del tratamiento los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida la prestación. La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado. No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.
No obstante, el Responsable del Tratamiento podrá requerir al encargado para que en vez de la opción a), cumpla con la opción b) o con la c) siguientes:
- Devolver al encargado que designe por escrito el responsable del tratamiento, los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida la prestación. La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado. No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.
- Destruir los datos, una vez cumplida la prestación. Una vez destruidos, el encargado debe rectificar su destrucción por escrito y debe entregar el certificado al responsable del tratamiento. No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos

debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

Medidas de Seguridad

Los datos deben protegerse empleando las medidas que un empresario ordenado debe tomar para evitar que dichos datos pierdan su razonable confidencialidad, integridad y disponibilidad. De acuerdo con la evaluación de riesgos realizada por el Responsable de tratamiento, se deben implantar las medidas especificadas en el Pliego de Prescripciones Técnicas que haya comunicado el responsable de tratamiento.

El adjudicatario no podrá no implementar o suprimir dichas medidas mediante el empleo de un análisis de riesgo o evaluación de impacto salvo aprobación expresa del responsable del tratamiento y/o del Órgano de contratación.

A estos efectos, el personal del adjudicatario debe seguir las medidas de seguridad establecidas por el responsable de tratamiento y/o Órgano de contratación, no pudiendo efectuar tratamientos distintos de los definidos por el responsable de tratamiento.

Entre otras, sin perjuicio de las expresamente dispuestas por el responsable de tratamiento:

El adjudicatario implantará las medidas de seguridad y mecanismos establecidos en el artículo 32 del RGPD y deberá adoptar todas aquellas medidas técnicas y organizativas que, a tenor del análisis de riesgo efectuado por MD, éste considere que resultan necesarias para garantizar un nivel de seguridad adecuado, teniendo en cuenta el estado de la técnica y el coste de su aplicación con respecto a los riesgos y la naturaleza de los datos personales que deban protegerse.

MD se reserva la facultad de comprobar en cada momento la efectiva implantación y cumplimiento de las medidas de seguridad aquí referidas o que sean preceptivas legalmente, incluidos los registros que permitan conocer quién ha accedido a los datos de los que es responsable. El proveedor debe poner a su disposición toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las medidas de seguridad.

MD debe ser informado sin dilación indebida por el contratista sobre las incidencias de seguridad que pudieran afectar a los datos personales tratados, así como de las medidas adoptadas para resolverlas o de las medidas que MD ha de tomar para evitar los daños que puedan producirse.

A este respecto, se acompaña el listado de medidas de seguridad que el adjudicatario debe observar según el análisis de riesgo efectuado a la fecha de firma del contrato. Este catálogo tiene la consideración de mínimo exigible y se establece sin perjuicio de posibles ulteriores modificaciones que se transmitirán al adjudicatario por los medios de comunicación establecidos.

I. ORGANIGRAMA Y ASIGNACIÓN DE FUNCIONES

- a) Disponer de un organigrama de asignaciones en materia de seguridad de la información, incluyendo cargos y funciones atribuidas a cada puesto.
- b) Contar con un procedimiento de control de accesos que incluya, entre otros:
 - Gestión de altas/bajas en el registro de usuarios de repositorios de información asegurando que se asigna un identificador único a cada cuenta de usuario.
 - Excepcionalmente, podrán permitirse identificadores de usuario (IDs) genéricos para ser utilizados por un individuo, en el caso de que las funciones accesibles o las acciones llevadas a cabo por ese identificador o necesiten ser detallada seguidas (por ejemplo, acceso de sólo lectura), o cuando están implantados otros controles (por ejemplo, si la contraseña para un ID genérico sólo se utiliza por una persona al mismo tiempo y se registra tal caso).
 - Gestión de derechos y credenciales de acceso asignados a los usuarios.
 - Gestión de privilegios especiales de acceso según el impacto que puede derivar de un uso inadecuado de los datos de carácter personal.
 - Gestión de información confidencial de autenticación de usuarios.

- Política de retirada de cancelación de accesos y credenciales.
- Haber establecido un procedimiento de accesos a sistemas y aplicaciones que incluya:
 - La restricción de acceso a la información.
 - Procedimientos seguros de inicio de sesión en el que, como mínimo:
 - Se registre los intentos de entrada no satisfactorios.
 - Se limite el número máximo de intentos fallidos, de forma que La revisión de los privilegios de acceso de forma recurrente y después de cualquier cambio, tal como promoción, degradación o terminación del empleo. o Procedimiento de uso de herramientas de administración de sistemas de información, tanto propias como externas.
 - La revisión de los privilegios de acceso de forma recurrente y después de cualquier cambio, tal como promoción, degradación o terminación del empleo.

II. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CONTRASEÑAS

Contar con un procedimiento de gestión de contraseñas de usuario que incluya los siguientes aspectos:

- Forzar el uso de los identificadores de usuario (IDs) individuales y de las contraseñas para mantener la responsabilidad.
- Permitir a los usuarios seleccionar y cambiar sus propias contraseñas e incluir un procedimiento de confirmación que tenga en cuenta los errores de entrada.
- Forzar la elección de contraseñas de calidad.
- Ser fáciles de recordar.
- No se basen en algo que alguien más pueda fácilmente adivinar u obtener • usando la información relativa a la persona, por ejemplo, nombres, números de teléfono, y fechas de nacimiento etc.
- No sean vulnerables a ataques de diccionario (por ejemplo, que no consistan en palabras incluidas en diccionario).
- No contengan caracteres consecutivos, idénticos, todos numéricos o todos Alfanuméricos.
- Forzar el cambio de contraseñas, por lo menos, cada 6 meses y siempre que existan indicios de que su confidencialidad ha podido verse comprometida.
- Forzar a los usuarios el cambio de las contraseñas temporales después de la primera entrada.
- Mantener un registro de las contraseñas de usuarios anteriores y prevenir su reutilización.
- No mostrar las contraseñas en la pantalla cuando se están introduciendo.
- No incluir contraseñas en ningún proceso de registro automático, por ejemplo, almacenamiento en una macro o en una función clave.
- Almacenar los ficheros de contraseñas por separado de los datos de la aplicación del sistema.
- Almacenar y transmitir las contraseñas de forma que se garantice su integridad y confidencialidad.
- Plantear el uso de contraseñas basadas sistemas de autenticación fuerte (p.ej. mediante el uso de tarjetas inteligentes combinado con una contraseña).

III. GESTIÓN DE SOPORTES

Llevar a cabo un inventariado de soportes y gestión de activos, incluyendo:

- Un registro de propiedad de los activos.

- Una política interna de usos aceptables de los activos.
- Una política de devolución/sustitución de activo.
- Un registro de asignación de activos al personal al cargo.
- Disponer de una política seguridad de equipos y de control de acceso a los repositorios físicos de información, garantizando que los mismos cuenten con las debidas garantía de seguridad respecto a:
 - El acceso a los repositorios de la información, incluyendo un registro de entradas y salidas.
 - Un procedimiento de salida de activos fuera del entorno de la entidad.
 - Un procedimiento de puesto de trabajo despejado y bloqueos de equipo
 - Un procedimiento de mantenimiento de activos.

Contar con una política de mesas limpias que exija que:

- El puesto de trabajo esté limpio y ordenado.
- La documentación que no se esté utilizando se encuentre guardada correctamente (armario bajo llave para documentos en soporte papel y carpetas de red para soportes informáticos), especialmente en el momento en que se abandona temporalmente el puesto de trabajo y al finalizar la jornada.
- Prohibir expresamente que haya usuarios o contraseñas apuntadas en post-it o similares o que se comparta esta información.

Disponer de una serie de normas y procedimientos de control para los puestos de trabajo desatendidos que incluya:

- El bloqueo automático de la pantalla transcurrido un cierto período de tiempo sin que se utilice. El apagado de los ordenadores centrales, servidores y ordenadores personales de la oficina cuando la sesión termine.

IV. ACCESO FÍSICO AL LOCAL

1. Contar con un procedimiento de control de entrada y “área segura” que incluya:

- 1.1. Controles físicos de entrada.
- 1.2. Perímetro de seguridad.
- 1.3. Protección contra amenazas externas o ambientales.
- 1.4. Una política de seguridad para oficinas, despachos y recursos.

V. MONITORIZACIÓN DE EQUIPOS Y REGISTRO DE LOGS

2. Disponer de un procedimiento de monitorización de equipos que incluya:

- Identificación de las medidas de seguridad.
- Campos de eventos que deberían ser registrados.

2.1. Tipología de eventos a registrar.

2.2. Procesos de recogida y protección de logs.

3. Los registros de los logs del administrador y operador de sistemas deben ser revisados Regularmente.
4. Resulta recomendable contar con sistemas de detección de intrusión gestionados fuera del sistema de control y de los administradores de red, para controlar el cumplimiento de las actividades del sistema y de administración de la red.

VI. FICHEROS TEMPORALES

5. Solo se crearán ficheros temporales cuando resulte preciso para la realización de trabajos temporales o auxiliares.
6. Finalizado el trabajo que justificó su creación el fichero deberá ser destruido.

VII. COPIAS DE SEGURIDAD Y RESPALDO Y RESILENCIA

Disponer de un procedimiento de copias de seguridad y respaldo que, incluya, como mínimo los siguientes aspectos:

- La realización de una copia de seguridad con una periodicidad mínima semanal, en un segundo soporte distinto del destinado a los usos habituales.
- Las pruebas con datos reales deberán evitarse, salvo en aquellos supuestos en que sea inevitable su uso o suponga un esfuerzo desproporcionado atendiendo al nivel de riesgo que implica el tratamiento. En estos casos con carácter previo al desarrollo de pruebas con datos reales se procederá a la realización de una copia de seguridad.

Disponer de un Plan de continuidad de servicios TI que abarque todos los sistemas y componentes TI que procesan datos personales, incluyendo otras ubicaciones y centros de procesamiento de datos.

VIII. DESTRUCCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

- Disponer de un procedimiento de destrucción segura de información que:
- Haga uso de las medidas físicas y lógicas necesarias para garantizar la irrecuperabilidad de la documentación destruida.
- Impida que se desechen documentos o soportes electrónicos que contengan datos personales sin garantizar su destrucción.

IX. AMENAZAS INFORMÁTICAS o SEGURIDAD DE REDES:

Deberá contar con una política de gestión de seguridad en las redes que:

- Proponga mecanismos de seguridad asociados a servicios en red.
- Disponga de controles de red y políticas de segregación de redes.

ACTUALIZACIÓN DE ORDENADORES Y DISPOSITIVOS:

Los dispositivos y ordenadores utilizados para el almacenamiento y el tratamiento de los datos personales deberán mantenerse actualizados en la media posible.

MALWARE:

En los ordenadores y dispositivos donde se realice el tratamiento automatizado de los datos personales se dispondrá de un sistema de antivirus que garantice, en la medida posible, el robo y destrucción de la información y datos personales. El sistema de antivirus deberá ser actualizado de forma periódica.

CORTAFUEGOS O FIREWALL:

Para evitar accesos remotos indebidos a los datos personales, se velará para garantizar la existencia de un firewall activado en aquellos ordenadores y dispositivos en los que se realice el almacenamiento y/o tratamiento de datos personales. El sistema de cortafuegos deberá ser actualizado de forma periódica.

FUGA O SALIDA DE INFORMACIÓN:

Introducir medidas técnicas en los sistemas de información que restrinjan la posibilidad de que datos personales puedan ser exportados de forma no autorizada (p.ej. restricción de las funcionalidades de descarga, impresión y almacenamiento de datos en los sistemas de información que procesan los datos personales) e implementar medidas técnicas que permitan detectar transmisiones no autorizadas de datos personales dentro de la organización y hacia fuera

de la misma (p.ej. sistemas de prevención de fugas de información, herramientas de monitorización de actividades de usuarios en los sistemas de información).

X. CIFRADO DE DATOS

- Cuando se precise realizar la extracción de datos personales fuera del recinto donde se realiza su tratamiento, ya sea por medios físicos o por medios electrónicos, se deberá contar con un método de encriptación para garantizar la confidencialidad de los datos personales en caso de acceso indebido a la información.
- Todo tratamiento de datos sensibles u otros cuya pérdida de integridad, confidencialidad y/o disponibilidad puedan tener un importante impacto en los derechos y libertades de las personas, se realizará en base a una política de seudonimización de los mismos frente al acceso de terceros o para la realización de pruebas con datos reales, de manera que garanticen la integridad y confidencialidad de los mismos.

Dicha política debe incluir:

- La gestión de claves para la encriptación/desencriptación.
- Un sistema de etiquetado/cifrado que garantice el anonimato de los titulares de los datos.
- Un cifrado de información de dispositivos de almacenamiento (como pendrive, equipos informáticos o almacenamientos remotos).
- Una política de envío seguro de información a través de documentación cifrada.

XI. CONTROL DE CAMBIOS EN TI

Los sistemas operacionales y las aplicaciones de software deberán estar sometidas a un estricto control de la gestión del cambio. En particular, se deberán considerar los siguientes puntos:

- La identificación y registro de los cambios significativos.
- la planificación y pruebas de los cambios.
- La evaluación de los impactos potenciales, incluyendo los impactos en la seguridad de dichos cambios.
- El procedimiento de aprobación formal de los cambios propuestos.
- La comunicación de los detalles de los cambios a las personas correspondientes.
- Los procedimientos de colchón, incluyendo los procedimientos y responsabilidades de abortar y recuperar los cambios infructuosos y los eventos imprevistos

Los procedimientos y las responsabilidades formales de la Dirección deberían asegurar de una manera satisfactoria el control de todos los cambios en los equipos, en el software o en los procedimientos. Cuando los cambios sean realizados, se debería conservar un registro de auditoría que contenga toda la información importante.

XII. CONTROL DE CAMBIOS EN APLICATIVOS

Los procedimientos de control de cambios deberían estar documentados y aplicarse para minimizar la corrupción de los sistemas de información.

La introducción de nuevos sistemas o de cambios importantes en los sistemas existentes debería seguir un proceso formal de documentación, especificación, pruebas, control de calidad e implementación gestionada. Este proceso debería incluir:

- Una evaluación de riesgos
- Un análisis de los efectos de los cambios
- Una especificación de los controles de seguridad necesarios.
- Las medidas necesarias para garantizar que los procedimientos existentes de seguridad y control no se vean en peligro y que los programadores de la asistencia técnica sólo tengan

acceso a aquellas partes del sistema necesarias para su trabajo requiriendo de consentimiento y aprobación formal para cualquier cambio.

XIII. GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y BRECHAS DE SEGURIDAD

Contar con un procedimiento de gestión de incidencias y brechas de seguridad que permita su identificación, tratamiento y notificación al Responsable, conforme a lo dispuesto en la normativa de protección de datos.

XIV. VIDEOVIGILANCIA

En caso de contar con sistemas de captación de imágenes con fines de seguridad:

- Se deberá contar con un registro de ubicaciones de las cámaras y monitores de observación.
- Se deberá conservar las imágenes por el plazo máximo de 1 mes, salvo que su conservación resulte necesaria para investigar un hecho que haya afectado a la seguridad de las personas, bienes e instalaciones.

SEGUNDO.- SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Normativa de seguridad de la información

El adjudicatario está obligado al cumplimiento de la normativa de seguridad de la información a la que Madrid Digital pueda estar obligada a dar cumplimiento, así como a su propia normativa interna de seguridad de la información. En consecuencia, el adjudicatario, antes del inicio de la ejecución de los trabajos, estará obligado a conocer la política de seguridad de la Agencia, así como la distinta normativa de seguridad desarrollada a instancias de dicha política.

En cualquier caso, está obligado al cumplimiento de lo dispuesto en el *Esquema Nacional de Seguridad (ENS)*, (Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo) en lo referido a la adopción de medidas de seguridad de las soluciones tecnológicas o la prestación de servicios ofertados, incluyendo la presentación de las correspondientes Declaraciones o Certificaciones de Conformidad con el ENS. Este requisito se hace extensivo también a la cadena de suministro de dichos adjudicatarios, en la medida que sea necesario.

Asimismo, en el caso de servicios que pudieran afectar a las aplicaciones informáticas al servicio de la Administración de Justicia el adjudicatario está obligado al cumplimiento de lo dispuesto en los *“Criterios Generales de Seguridad en los sistemas de información al servicio de la Administración de Justicia”*, aprobado por acuerdo del *Pleno del Consejo General del Poder Judicial, de 13 de septiembre de 2007*.

En el caso de servicios que pudieran afectar a las aplicaciones informáticas al servicio del Organismo Pagador de la Comunidad de Madrid para las líneas de ayudas de la UE FEAGA y FEADER, el adjudicatario está obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la norma para la seguridad de la información ISO 27002.

El adjudicatario deberá concienciar regularmente al personal acerca de su papel y responsabilidad para que la seguridad del sistema y de los servicios prestados alcance los niveles exigidos.

Se formará regularmente al personal en aquellas materias que requieran para el desempeño de sus funciones, en cuanto al servicio prestado, y especialmente en las normas de seguridad de la información antes referidas.

Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad

La *Resolución de 13 de octubre de 2016, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Instrucción Técnica de Seguridad de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad*, determina que cuando los operadores del sector privado presten servicios o provean soluciones a las entidades públicas, a los que resulte exigible el cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad, deberán estar en condiciones de exhibir la correspondiente Declaración o Certificación de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad según corresponda.

El adjudicatario deberá estar en condiciones de exhibir la correspondiente Declaración de Conformidad con el ENS (cuando se trate de sistemas de categoría BÁSICA) o la Certificación de

Conformidad con el ENS (obligatoriamente, cuando se trate de sistemas de categorías MEDIA o ALTA, y de aplicación voluntaria en el caso de sistemas de categoría BÁSICA)¹, y de conformidad a las siguientes situaciones:

1. Solución/Producto de un tercero alojado en los Sistemas y CPD de Madrid Digital

En el caso de que la solución se integre en un Sistema de Información que utiliza las instalaciones e infraestructuras TIC de Madrid Digital, el adjudicatario del producto deberá asegurar el cumplimiento de las medidas aplicables en el Esquema Nacional de Seguridad desde el diseño.

Igualmente se solicitará de manera preventiva una **Declaración Responsable** del cumplimiento de estas medidas durante el proceso de licitación, asociado con la solución/producto dentro de la documentación administrativa del pliego. Y se requerirá el cumplimiento de medidas de seguridad **antes de la puesta en producción** del Sistema asociado con la solución/producto.

2. Servicios ofrecidos por un tercero e implementados en los CPDs del proveedor (fuera de los Sistemas y CPD de Madrid Digital)

Madrid Digital solicitará al adjudicatario el cumplimiento del ENS correspondiente según **la valoración de las dimensiones realizada** del Servicio.

En consecuencia, se solicitará al adjudicatario la siguiente documentación:

- Para los Servicios categorizados con **Categoría Básica**: Declaración de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, expedida por el adjudicatario tras un proceso de autoevaluación para verificar el cumplimiento de las exigencias del ENS.
- Para los Servicios categorizados con **Categoría Media o Alta**: Certificación de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad para los servicios y los sistemas de información utilizados para la **prestación del servicio objeto de la licitación**, expedida por una entidad certificadora acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC), tras una auditoría formal para verificar el cumplimiento de lo establecido en el ENS, **antes del inicio de la prestación del servicio**.

En el caso en el adjudicatario no posea una certificación de **categoría Media o Alta**, de manera excepcional, se deberá obtener la certificación en el plazo **máximo de seis meses** desde el inicio de la prestación del servicio.

Por último, y como así se refleja en la Instrucción Técnica de Seguridad de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, el **Informe de Autoevaluación o de Auditoría** y sus resultados deben estar a disposición de los responsables de Madrid Digital con competencias en seguridad, al objeto de verificar la adecuación o idoneidad del cumplimiento del ENS.

De manera adicional, Madrid Digital podrá solicitar en todo momento al adjudicatario los correspondientes **informes de Autoevaluación o Auditoría**, al objeto de verificar la adecuación e idoneidad de lo manifestado en las Declaraciones o Certificados de Conformidad, salvo en aquellos casos en que las exigencias de proporcionalidad en cuanto a los riesgos asumidos no lo justifiquen a juicio del responsable de contrato.

El adjudicatario se compromete a permitir, a requerimiento de Madrid Digital, que se lleven a cabo en sus instalaciones de tratamiento de datos o en servicios en la nube, auditorías y/o inspecciones independientes de las medidas de seguridad reguladas por las presentes cláusulas. Dichas auditorías o inspecciones podrán ser realizadas por Madrid Digital o por una entidad auditora aceptada por Madrid Digital. El adjudicatario se compromete al cumplimiento del plan de acción resultante de dichas auditorías, sin que ello suponga un gasto adicional al contrato establecido.

Documentación de gestión de la seguridad de la información del servicio

¹ [Resolución nº 924/2017 Resolución del Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales](#) (pág. 6 y ss.) “El Tribunal entiende que resulta plenamente conforme a Derecho la exigencia de la Certificación de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad entendiendo que se trata de una especificación concreta relativa a la seguridad en la prestación del servicio”.

El adjudicatario se compromete, una vez se haya adjudicado el contrato, a elaborar y/o presentar en la puesta del servicio, el detalle de la documentación de la gestión de la seguridad de la información del servicio, que será el que se considere y acuerde por las dos partes.

No obstante, lo anterior, la relación de aspectos que deberán recogerse en la documentación de gestión de la seguridad del servicio, al menos, será la siguiente:

1. Definición de roles y responsabilidades de seguridad (Segregación de funciones) que contenga, al menos los siguientes:
 - Responsable de Seguridad del servicio
 - Delegado de protección de datos

Se contemplará, en todo caso, en un cuadro de funciones la relación de la categoría profesional de los todos los miembros del equipo de trabajo del adjudicatario en el que, para cada uno de ellos, se concretará las funciones atribuidas y los permisos de acceso habilitados para el desempeño de las anteriores, que serán los mínimos imprescindibles para poder desarrollarlas.

2. Proceso de gestión de incidentes de seguridad de la información, que incluya las responsabilidades, el proceso de respuesta y la notificación.
3. Proceso de devolución y/o eliminación y destrucción de los datos personales al finalizar la prestación del servicio.
4. Registro de confidencialidad de los empleados que formen parte del servicio y que establezca la responsabilidad de los firmantes relativos a la protección, utilización y revelación de información de una manera responsable y autorizada, así como las medidas de seguridad asociadas a la clasificación de la información.
5. Certificaciones vigentes en materia de seguridad de la información.

Auditoría de la seguridad y trazabilidad de los servicios

El adjudicatario adquirirá el compromiso de ser auditado por personal autorizado por Madrid Digital en cualquier momento en el desarrollo de los trabajos, con el fin de verificar la seguridad implementada, comprobando que se cumplen las recomendaciones de protección y las medidas de seguridad de la distinta normativa, en función de las condiciones de aplicación en cada caso.

Asimismo, y en el marco de la ejecución de los trabajos, y con el fin de garantizar la seguridad de la información manejada, Madrid Digital se reserva la capacidad de monitorizar la actividad de los sistemas, por lo que se informará a los usuarios de este aspecto.

Continuidad del Servicio

El adjudicatario se compromete a establecer las medidas de seguridad, técnicas y organizativas, necesarias para garantizar la continuidad del servicio, bajo los acuerdos de nivel de servicio adoptados para el cumplimiento del objeto de este pliego (con carácter enunciativo y no limitativo, planes de contingencia, procedimientos de respaldo y recuperación, etc.).

Además, se compromete a garantizar que cuando el entorno de trabajo se encuentre fuera de las dependencias de Madrid Digital, la conexión a la misma sea consistente y segura proporcionando disponibilidad y protección de la información.

Del mismo modo el adjudicatario se compromete a aplicar procesos para realizar copias de seguridad, su periodicidad, sistemas de almacenamiento y custodia, procesos de restauración y registro de las acciones realizadas a lo largo del tiempo.

Para garantizar la continuidad de los servicios, el adjudicatario deberá disponer y presentar un plan de recuperación ante cualquier contingencia. Este plan se activará ante la indisponibilidad total o parcial de los recursos principales, que por cualquier motivo provoque la indisponibilidad de los servicios objeto del contrato. En cualquier caso, se le podrán requerir evidencias del cumplimiento de, al menos, los siguientes requisitos de seguridad:

- Existencia de un plan de continuidad con su correspondiente plan de pruebas.

- Existencia y disponibilidad plena y alternativa de los servicios en caso de indisponibilidad de las condiciones o medios habituales dedicados para su prestación.

Incidentes de Seguridad

El adjudicatario se compromete a implantar un procedimiento de notificación y gestión de Incidentes de Seguridad, alineado con el de comunicación y/o notificación de brechas del RGPD, que divulgará entre su Personal, y actuará con especial diligencia en aquellos casos en los que se vean involucrados elementos críticos de Madrid Digital o cuando se puedan ver afectados la reputación o responsabilidad de Madrid Digital o los intereses de las personas cuya información es tratada.

Subcontratación

El adjudicatario se compromete a mantener identificadas las empresas subcontratadas involucradas en los Servicios y trasladar los requerimientos de seguridad establecidos el Esquema Nacional de Seguridad a las que el adjudicatario deberá garantizar que dan cumplimiento a los mismos.

Asimismo, se compromete a gestionar adecuadamente los cambios en los servicios del proveedor subcontratado que afecten a sistemas de Madrid Digital para garantizar que las condiciones de seguridad y disponibilidad se mantienen.

Del mismo modo, se compromete a monitorizar el cumplimiento de los requisitos depositados en el proveedor subcontratado para detectar posibles eventos de seguridad que pueda afectar a su información. El adjudicatario deberá responder de cualquier cumplimiento y de las consecuencias de los posibles daños o perjuicios que pudiera causar a Madrid Digital.

Confidencialidad y deber de secreto

El adjudicatario se compromete de forma específica a tratar como confidencial toda aquella información responsabilidad de Madrid Digital a la que pueda tener acceso, con motivo de la prestación de sus servicios y se compromete a que dichos datos permanezcan secretos incluso después de finalizado el presente Acuerdo.

Debiendo el adjudicatario mantener dicha información en reserva y secreto y no revelarla de ninguna forma, en todo o en parte, a ninguna persona física o jurídica que no sea parte del contrato.

A estos efectos, el adjudicatario se compromete a tomar, respecto de sus empleados o colaboradores, las medidas necesarias para que resulten informados de la necesidad del cumplimiento de las obligaciones que le incumben como encargado de tratamiento y que, en consecuencia, deben respetar, así como a garantizar que los datos personales que conozcan en virtud de la prestación del servicio permanecen secretos incluso después de finalizado el presente Acuerdo por cualquier causa.

Dicha obligación de información a los empleados y colaboradores del adjudicatario se llevará a cabo de modo tal que permita la documentación y puesta a disposición de Madrid Digital del cumplimiento de aquella obligación.

El adjudicatario garantiza que la Información Confidencial a la que ha tenido acceso será protegida con las medidas de seguridad adecuadas para prevenir que la Información Confidencial sea revelada a terceros, sin carácter limitativo, y procurará que sus empleados tengan el grado de cuidado y realicen las acciones necesarias para cumplir con las obligaciones de confidencialidad asumidas bajo esta cláusula.

Si el adjudicatario estuviera obligado por la normativa que le resulte aplicable a conservar Información Protegida de Madrid Digital, deberá mantener tanto la información protegida, como los elementos que la contengan debidamente protegidos y únicamente durante el tiempo necesario conforme a la normativa vigente. Una vez transcurrido dicho período, serán destruidos o devueltos a Madrid Digital, a elección de ésta, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste alguno de estos datos, sin conservar copia alguna de la información.

El adjudicatario certifica que el personal a su cargo ha firmado una cláusula de confidencialidad por la cual se comprometen a no revelar la información que conozcan en función de su cargo o cometido durante la prestación del servicio y posteriormente al mismo. Así como que conoce las medidas de seguridad tendentes a garantizar el cumplimiento de la normativa.

CAPÍTULO II

DISPOSICIONES GENERALES

CLÁUSULA 2.- RÉGIMEN JURÍDICO

El presente contrato tiene **carácter administrativo**. Las partes quedan sometidas expresamente a lo establecido en este pliego y en su correspondiente de prescripciones técnicas particulares.

Para lo no previsto en los pliegos, el contrato se regirá por la legislación básica del Estado en materia de contratos públicos: **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* (LCSP), y en cuanto no se oponga a lo establecido en la LCSP, el **Real Decreto 817/2009, de 8 de mayo, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público**, por el **Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, aprobado por Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre (RGLCAP)**, por el **Pliego de Cláusulas Administrativas Generales para la Contratación de Estudios y Servicios Técnicos, aprobado por Orden de 8 de marzo de 1972**, por las Leyes aprobadas por la Asamblea de Madrid y por el **Reglamento General de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid, aprobado por Decreto 49/2003, de 3 de abril (RGPCM)** y sus normas complementarias.

Supletoriamente, se aplicarán las normas estatales sobre contratos públicos que no tengan carácter básico, las restantes normas de derecho administrativo y, en su defecto, las de derecho privado.

CLÁUSULA 3.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato al que se refiere el presente pliego es la ejecución de los trabajos descritos en la **Cláusula 1 Apartado 1** al mismo y definidos en el pliego de prescripciones técnicas particulares, en el que se especifican las necesidades administrativas a satisfacer mediante el contrato y los factores de todo orden a tener en cuenta.

Tanto el pliego de prescripciones técnicas particulares como el pliego de cláusulas administrativas particulares revisten carácter contractual, por lo que deberán ser firmados, en prueba de conformidad por el adjudicatario, en el mismo acto de formalización del contrato.

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 la **Cláusula 1 Apartado 1**. En este apartado se indican, asimismo en su caso, el número máximo de lotes a adjudicar a cada licitador y las normas a aplicar en el supuesto de que el licitador pueda resultar adjudicatario de un número de lotes que exceda el indicado.

CLÁUSULA 4.- PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN Y PRECIO DEL CONTRATO

El presupuesto base de licitación asciende a la cantidad expresada en la **Cláusula 1 Apartado 3**, distribuido en las anualidades previstas en el mismo, siendo el sistema de determinación del presupuesto el expresado en el citado apartado.

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, que figura como partida independiente.

El presupuesto de los lotes en que, en su caso, se divida el objeto del contrato se especifica igualmente en la **Cláusula 1 Apartado 3**.

El importe máximo del contrato asciende a:

LOTES	Total (IVA Incluido)	LOTES	Total (IVA Incluido)
Lote 1	27.868.853,10 €	Lote 3	8.070.425,09 €
Lote 2	80.324.857,35 €	Lote 4	6.873.042,00 €
Lotes 1 a 4		123.137.177,54 €	

El **importe del contrato** de cada uno de los lotes será aquel al que ascienda la adjudicación, que en ningún caso superará el presupuesto base de licitación.

LOTE 1

El **presupuesto base de licitación** se ha establecido teniendo en cuenta el importe fijado para los **servicios de Cuota fija, Cuota variable e Incremento resolución nivel 1**, de conformidad con los precios unitarios establecidos en la Cláusula 1 Apartado 3 del presente pliego.

Los licitadores deberán señalar en su oferta económica, el **importe máximo** por el que se comprometen a la prestación de la totalidad de los servicios del **Lote 1: 27.868.853,10 euros, IVA incluido**, así como el **porcentaje de baja ofertado**, de conformidad con lo indicado en el Modelo de proposición económica recogido en el Anexo I al presente pliego.

Las proposiciones expresarán también el Impuesto sobre el Valor Añadido en partida independiente.

Las proposiciones que superen la base imponible del presupuesto base de licitación, serán automáticamente desechadas.

La baja que pueda obtenerse en la adjudicación dará lugar a la ampliación a un mayor número de unidades de los servicios de cuota variable objeto del contrato, sin que pueda en ningún caso sobrepasarse el importe del presupuesto base de licitación.

El licitador que resulte adjudicatario del contrato se compromete a la ejecución de los servicios hasta el importe máximo de adjudicación, y por los precios unitarios que resulten de aplicar el porcentaje de baja ofertado a los precios unitarios indicados en la Cláusula 1 Apartado 3 del presente pliego.

El importe de adjudicación constituirá el límite máximo del gasto que puede suponer para la Agencia, por tanto, el adjudicatario se compromete a disponer de los medios necesarios que se requieran para la ejecución del contrato hasta el importe máximo referido. No obstante, el importe del contrato quedará subordinado a las necesidades de la Agencia.

LOTE 2

El **presupuesto base de licitación** se ha establecido teniendo en cuenta el importe fijado para los **servicios de Cuota fija y Cuota variable**, de conformidad con los precios unitarios establecidos en la Cláusula 1 Apartado 3 del presente pliego.

Los licitadores deberán señalar en su oferta económica, el **importe máximo** por el que se comprometen a la prestación de la totalidad de los servicios del **Lote 2: 80.324.857,35 euros, IVA incluido**, así como el **precio ofertado para cada uno de los ítems señalados en el modelo de proposición económica fijado en el Anexo I al presente pliego**.

Las proposiciones expresarán también el Impuesto sobre el Valor Añadido en partida independiente.

Las proposiciones que se presenten superando alguno de los importes unitarios máximos fijados para cada uno de los ítems, o superen la base imponible del presupuesto base de licitación, serán automáticamente desechadas.

La baja que pueda obtenerse en la adjudicación dará lugar a la ampliación a un mayor número de unidades de los servicios de cuota variable objeto del contrato, sin que pueda en ningún caso sobrepasarse el importe del presupuesto base de licitación.

El licitador que resulte adjudicatario del contrato se compromete a la ejecución de los servicios hasta el importe máximo de adjudicación, y por los precios unitarios que indicados en su oferta.

El importe de adjudicación constituirá el límite máximo del gasto que puede suponer para la Agencia, por tanto, el adjudicatario se compromete a disponer de los medios necesarios que se requieran para

la ejecución del contrato hasta el importe máximo referido. No obstante, el importe del contrato quedará subordinado a las necesidades de la Agencia.

LOTE 3

El **presupuesto base de licitación** se ha establecido teniendo en cuenta el importe fijado para los **servicios de Cuota fija y Cuota variable**, de conformidad con los precios unitarios establecidos en la Cláusula 1 Apartado 3 del presente pliego.

Los licitadores deberán señalar en su oferta económica, el **importe máximo** por el que se comprometen a la prestación de la totalidad de los servicios del **Lote 3: 8.070.425,09 euros, IVA incluido**, así como el **porcentaje de baja ofertado**, de conformidad con lo indicado en el Modelo de proposición económica recogido en el Anexo I al presente pliego.

Las proposiciones expresarán también el Impuesto sobre el Valor Añadido en partida independiente.

Las proposiciones que superen la base imponible del presupuesto base de licitación, serán automáticamente desechadas.

La baja que pueda obtenerse en la adjudicación dará lugar a la ampliación a un mayor número de unidades de los servicios de cuota variable objeto del contrato, sin que pueda en ningún caso sobrepasarse el importe del presupuesto base de licitación.

El licitador que resulte adjudicatario del contrato se compromete a la ejecución de los servicios hasta el importe máximo de adjudicación, y por los precios unitarios que resulten de aplicar el porcentaje de baja ofertado a los precios unitarios indicados en la Cláusula 1 Apartado 3 del presente pliego.

El importe de adjudicación constituirá el límite máximo del gasto que puede suponer para la Agencia, por tanto, el adjudicatario se compromete a disponer de los medios necesarios que se requieran para la ejecución del contrato hasta el importe máximo referido. No obstante, el importe del contrato quedará subordinado a las necesidades de la Agencia.

LOTE 4

El **presupuesto base de licitación** se ha establecido teniendo en cuenta el importe fijado para los **servicios de Cuota variable**, de conformidad con los precios unitarios establecidos en la Cláusula 1 Apartado 3 del presente pliego.

Los licitadores deberán señalar en su oferta económica, el **importe máximo** por el que se comprometen a la prestación de la totalidad de los servicios del **Lote 4: 6.873.042,00 euros, IVA incluido**, así como el **porcentaje de baja ofertado**, de conformidad con lo indicado en el Modelo de proposición económica recogido en el Anexo I al presente pliego.

Las proposiciones expresarán también el Impuesto sobre el Valor Añadido en partida independiente.

Las proposiciones que superen la base imponible del presupuesto base de licitación, serán automáticamente desechadas.

La baja que pueda obtenerse en la adjudicación dará lugar a la ampliación a un mayor número de unidades de los servicios objeto del contrato, sin que pueda en ningún caso sobrepasarse el importe del presupuesto base de licitación.

El licitador que resulte adjudicatario del contrato se compromete a la ejecución de los servicios hasta el importe máximo de adjudicación, y por los precios unitarios que resulten de aplicar el porcentaje de baja ofertado a los precios unitarios indicados en la Cláusula 1 Apartado 3 del presente pliego.

El importe de adjudicación constituirá el límite máximo del gasto que puede suponer para la Agencia, por tanto, el adjudicatario se compromete a disponer de los medios necesarios que se requieran para la ejecución del contrato hasta el importe máximo referido. No obstante, el importe del contrato quedará subordinado a las necesidades de la Agencia.

TODOS LOS LOTES

La ejecución del contrato está amparada por la existencia de dotación económica suficiente, establecida en el presupuesto de la Agencia.

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) n° 2021/1060 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de junio de 2021*, por el que se establecen disposiciones comunes relativas al Fondo Europeo de Desarrollo Regional, al Fondo Social Europeo Plus, al Fondo de Cohesión, al Fondo de Transición Justa y al Fondo Europeo Marítimo, de Pesca y de Acuicultura, así como las normas financieras para dichos Fondos y para el Fondo de Asilo, Migración e Integración, el Fondo de Seguridad Interior y el Instrumento de Apoyo Financiero a la Gestión de Fronteras y la Política de Visados, en lo que se refiere a las actuaciones cofinanciadas con cargo al periodo de programación 2021-2027 y, en su caso, en virtud de lo dispuesto en el *Reglamento (UE) n° 1303/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de diciembre de 2013*, en lo que se refiere a las actuaciones cofinanciadas con cargo al periodo de programación 2014-2020.

CLÁUSULA 5.- 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 (URL: <https://contratos-publicos.comunidad.madrid>).

CAPÍTULO III

LICITACIÓN

CLÁUSULA 6.- 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 unión temporal de empresarios, que tengan plena capacidad de obrar, que no se encuentren incursas en las prohibiciones e incompatibilidades para contratar con la Administración 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 su solvencia económica, financiera y técnica o profesional, o su clasificación de conformidad con lo establecido en la *Cláusula 1 Apartado 6*.

Los empresarios deberán contar, asimismo, con la habilitación empresarial o profesional que, en su caso, se especifica en la *Cláusula 1 Apartado 5*.

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, y han de disponer de una organización con elementos personales y materiales suficientes para la debida ejecución del contrato.

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

CLÁUSULA 7.- PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN

El contrato se adjudicará por **procedimiento abierto mediante pluralidad de criterios de adjudicación**, en aplicación de los *Artículos 131.2, 145, y 156.1 de la LCSP*, conforme a los términos y requisitos establecidos en dicho texto legal.

Si así se indica en la *Cláusula 1 Apartado 7* de este pliego, para la adjudicación del contrato se celebrará una **subasta electrónica**, conforme a los requisitos establecidos en el *Artículo 143 de la LCSP*. En la *Cláusula 1 Apartado 12* se incluye la información necesaria sobre su celebración.

CLÁUSULA 8.- CRITERIOS OBJETIVOS DE ADJUDICACIÓN

Los criterios objetivos que han de servir de base para la adjudicación del contrato son los establecidos, con su correspondiente ponderación o, en su defecto, por orden decreciente de importancia, en la Cláusula 1 Apartado 8.

Cuando el procedimiento de adjudicación se articule en varias fases, de entre los criterios objetivos de adjudicación, en el mismo apartado de dicha cláusula se especifican, en su caso, los que se valorarán en una primera fase, siendo necesario obtener como mínimo, en cada uno de ellos la puntuación que asimismo se indica para que la oferta pueda ser valorada en la fase decisoria.

Igualmente se señalarán, en su caso, en este apartado, los parámetros objetivos que deberán permitir identificar los casos en que una oferta se considere anormal, referidos a la oferta considerada en su conjunto.

Cuando los criterios cuya cuantificación dependa de un juicio de valor tengan atribuida una ponderación mayor que la correspondiente a los criterios evaluables de forma automática, la valoración de aquéllos corresponderá bien a un comité formado por expertos en la materia objeto del contrato, o bien a un organismo técnico especializado. El comité, en su caso, estará compuesto por un mínimo de tres miembros, que podrán pertenecer a los servicios dependientes del órgano de contratación pero, en ningún caso, podrán estar adscritos al órgano proponente del contrato al que corresponderá realizar la evaluación de las ofertas. Su designación o el procedimiento para efectuarla o, en su caso, la designación del organismo técnico especializado se establece en la Cláusula 1 Apartado 8, debiendo publicarse con carácter previo a la apertura de la documentación relativa a los criterios de adjudicación cuya cuantificación dependa de un juicio de valor.

Cuando en la Cláusula 1 Apartado 1 se admitan ofertas integradoras, previamente se llevará a cabo una evaluación comparativa para determinar si las ofertas presentadas por un licitador concreto para una combinación particular de lotes cumplirían mejor, en conjunto, los criterios de adjudicación establecidos en el pliego con respecto a dichos lotes, que las ofertas presentadas para los lotes separados de que se trate, considerados aisladamente.

CLÁUSULA 9.- GARANTÍA PROVISIONAL

Si así se especifica en la Cláusula 1 Apartado 10, para tomar parte en la licitación, los licitadores deberán constituir previamente, a disposición del Órgano de Contratación, una garantía provisional por el importe señalado en dicho apartado.

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 la Cláusula 1 Apartado 10 y garantice solidariamente a todos los integrantes de la unión.

Cuando el licitador opte a un solo lote o a varios de los establecidos, deberá constituir la garantía provisional correspondiente a los lotes a que opte, cuyos importes se indican, en su caso, en la Cláusula 1 Apartado 10.

En cuanto a la forma y requisitos de la garantía, se estará a lo previsto en el *Artículo 106 de la LCSP*, así como a lo dispuesto en los *Artículos 55, 56 y 57 del RGLCAP*, en cuanto no se oponga a lo previsto en dicha Ley.

La constitución de la garantía se ajustará, en cada caso, a los modelos que se encuentran disponibles para los contratos en la página web de la Caja de Depósitos de la Comunidad de Madrid (<https://www.comunidad.madrid/servicios/atencion-contribuyente/caja-depositos>).

Esta garantía deberá constituirse, cuando se trate de garantía en efectivo, en la Caja de Depósitos de la Comunidad de Madrid o en la Tesorería, de los Organismos Autónomos, en su caso.

Podrá constituirse asimismo en los establecimientos equivalentes de otras Administraciones Públicas en los términos previstos en los convenios que a tal efecto se suscriban con las mismas, y ante el propio órgano de contratación cuando se trate de certificados de inmovilización de valores anotados, de avales o de certificados de seguro de caución.

Si la garantía se constituye en efectivo en la Caja de Depósitos de la Comunidad de Madrid, el Órgano de Contratación consultará sus datos por medios electrónicos, según lo dispuesto en la *Resolución de 7 de marzo de 2003, del Director General de Política Financiera y Tesorería*.

La garantía provisional se extinguirá automáticamente y será devuelta a los licitadores inmediatamente después de la perfección del contrato. Al licitador cuya proposición hubiera sido seleccionada para la adjudicación se le retendrá la garantía provisional hasta que proceda a la constitución de la definitiva, pudiendo aplicar el importe de la garantía provisional a la definitiva o proceder a una nueva constitución de esta última. Será incautada la de las empresas que retiren injustificadamente su proposición antes de la perfección del contrato.

En todo caso, la garantía provisional responderá del cumplimiento de las obligaciones impuestas en el *Artículo 150.2 de la LCSP*.

CLÁUSULA 10.- PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES

Las proposiciones se presentarán en la **forma, plazo y lugar** indicados en el anuncio de licitación y en la forma establecida en este pliego.

En el Portal de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid (URL: <https://contratos-publicos.comunidad.madrid>), se ofrecerá la información relativa a la convocatoria de licitación de este contrato, incluyendo los pliegos de cláusulas administrativas particulares, de prescripciones técnicas particulares y documentación complementaria, en su caso, y el enlace a la información sobre el sistema de licitación electrónica que debe utilizarse.

Los licitadores podrán solicitar información adicional sobre los pliegos y sobre la documentación complementaria con una antelación mínima de **doce días** a la fecha límite fijada para la recepción de ofertas en el anuncio de licitación. Esta información se facilitará, al menos, **seis días** antes del fin del plazo de presentación de proposiciones.

En los casos en que lo solicitado sean aclaraciones a lo establecido en los pliegos o resto de documentación, las respuestas tendrán carácter vinculante y se harán públicas en el perfil de contratante.

Cada empresario no podrá presentar más de una proposición, sin perjuicio de la admisibilidad de variantes, si se prevé en la *Cláusula 1 Apartado 11*. Tampoco podrá suscribir ninguna proposición en unión temporal con otros empresarios si lo ha hecho individualmente o figurar en más de una unión temporal. La contravención de estas prohibiciones dará lugar a la inadmisión de todas las proposiciones por él suscritas.

En lo que concierne a las variantes, se estará a lo dispuesto en la *Cláusula 1 Apartado 11*.

La presentación de proposiciones supone, por parte del empresario, la aceptación incondicional del clausulado de este pliego y del de prescripciones técnicas particulares que rigen el presente contrato, sin salvedad o reserva alguna, así como la autorización a la mesa y al órgano de contratación para consultar los datos recogidos en el *Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público* o en las listas oficiales de operadores económicos de un Estado miembro de la Unión Europea.

CLÁUSULA 11.- MEDIOS ELECTRÓNICOS

La utilización de medios y soportes electrónicos, informáticos y telemáticos en la presentación de proposiciones será obligatoria cuando así se indique en el *Cláusula 1 Apartado 12*.

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.

Si se exige la presentación electrónica de las ofertas, 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 dicho formato porque fueron emitidos originalmente en soporte papel, aportarán copias digitalizadas. Las copias que aporten los interesados al procedimiento de

contratación tendrán eficacia, exclusivamente en el ámbito de la actividad contractual de esta Administración Pública Autónoma.

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 o solvencia es causa de prohibición de contratar conforme al *Artículo 71.1 e) de la LCSP*.

El Órgano de Contratación recabará de otros órganos y registros de las Administraciones y entidades públicas la consulta y transmisión electrónica de datos y documentos que se requieran referentes a la capacidad y solvencia de las empresas, salvo que conste su oposición expresa, en los términos del modelo que figura como *Anexo III* de este pliego.

Notificaciones y comunicaciones telemáticas

Aún en los casos en que no resulte exigible que presenten la oferta por medios electrónicos, para las restantes comunicaciones, notificaciones y envíos documentales, los interesados se relacionarán con el Órgano de Contratación por medios electrónicos.

Para la práctica de las notificaciones, el Órgano de Contratación utilizará el Sistema de Notificaciones Telemáticas de la Comunidad de Madrid, para lo cual la empresa o su representante deben estar dados de alta en ese sistema.

Tablón de anuncios electrónico

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

Quienes figuren como interesados o representantes en procedimientos abiertos en la Comunidad de Madrid pueden enviar comunicaciones o aportar nuevos documentos al correspondiente expediente, accediendo a la página de “*Gestiones y trámites*” del sitio web de la Comunidad de Madrid (<https://gestionesytramites.madrid.org>).

También existe la posibilidad, en esa misma página, de utilizar un formulario genérico de solicitud para presentar documentos y comunicaciones dirigidos a cualquier órgano de la Comunidad de Madrid.

Quienes figuren como interesados o representantes en los procedimientos que se encuentren abiertos en la Comunidad de Madrid pueden enviar comunicaciones o aportar nuevos documentos al correspondiente expediente a través de la Carpeta Ciudadana (<https://gestion7.madrid.org/carpetaciudadana/>), en la opción “Situación de expedientes”. También existe la posibilidad de utilizar un formulario genérico de solicitud (<https://tramita.comunidad.madrid/prestacion-social/formulario-solicitud-generica>) para presentar documentos y comunicaciones dirigidos a cualquier órgano de la Comunidad de Madrid.

CLÁUSULA 12.- FORMA Y CONTENIDO DE LAS PROPOSICIONES.

Las proposiciones se presentarán redactadas en lengua castellana, o traducidas oficialmente a esta lengua, y constarán de **TRES ARCHIVOS ELECTRÓNICOS (SOBRES)**.

Los archivos electrónicos (sobres) se dividen de la siguiente forma:

SOBRE Nº 1 DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA

SOBRE Nº 2 DOCUMENTACIÓN TÉCNICA RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN CUYA CUANTIFICACIÓN DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR

SOBRE Nº 3 PROPOSICIÓN ECONÓMICA Y DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA POR APLICACIÓN DE FÓRMULAS

Los licitadores deberán indicar la documentación o información aportada a la licitación que tenga carácter confidencial, por afectar a los secretos técnicos o comerciales, a los aspectos confidenciales de la oferta, y a cualesquiera otras informaciones cuyo contenido pueda ser utilizado para falsear la competencia, ya sea en este procedimiento de licitación o en otros posteriores.

El carácter confidencial **no podrá extenderse a todo el contenido de la proposición**, ni a las partes esenciales de la oferta, pudiendo afectar únicamente a los documentos que tengan una difusión restringida y, en ningún caso, a documentos que sean públicamente accesibles.

En los sobres se deberá incluir la documentación que a continuación se indica:

A) SOBRE Nº 1 - DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA

Incluirá, preceptivamente, los siguientes documentos:

1. Declaración responsable del licitador sobre el cumplimiento de los requisitos previos para participar en este procedimiento de contratación.

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*, según se recoge en el *Anexo II* al presente pliego.

El servicio en línea gratuito DEUC electrónico, que facilita la Comisión Europea, 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 Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid - Perfil de contratante.
- 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, imprimirlo, firmarlo y presentar el DEUC con los demás documentos de la licitación. En el *Anexo II* se incluyen unas orientaciones para la cumplimentación del formulario normalizado del DEUC.

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, el compromiso de constituirse formalmente en unión temporal en caso de resultar adjudicatarios y la designación de un representante o apoderado único de la unión, que durante la vigencia del contrato ha de ostentar la plena representación de la misma frente a la Administración. El citado documento deberá estar firmado por los representantes de cada una de las empresas que componen la unión.

Respecto a la determinación de la solvencia económica y financiera y técnica o profesional de la unión temporal y a sus efectos, se acumularán las características acreditadas para cada uno de los integrantes de la misma. En caso de que aporten clasificación, el régimen de acumulación de las mismas será el establecido en los *Artículos 51 y 52 del RGLCAP*.

No será necesaria la formalización de la UTE en escritura pública hasta que se haya efectuado la adjudicación del contrato a su favor.

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.

Si el contrato está dividido en lotes y los requisitos de solvencia económica y financiera y técnica o profesional exigidos varían 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.

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 algunos 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, si el Órgano de Contratación lo estima conveniente, en orden a garantizar el buen fin del procedimiento, podrá recabar, en cualquier momento anterior a la adopción de la propuesta de adjudicación que los licitadores aporten la documentación acreditativa del cumplimiento de las condiciones establecidas para ser adjudicatario del contrato.

1. Declaración responsable múltiple del licitador sobre el cumplimiento de los requisitos previos para participar en este procedimiento de contratación

Declaración responsable múltiple, conforme al modelo que figura como Anexo III al presente pliego.

2. Garantía provisional.

Justificante de haber constituido, en su caso, la garantía provisional por el importe señalado para cada lote en la Cláusula 1 Apartado 10 del presente pliego, de conformidad con las condiciones y requisitos establecidos en la Cláusula 9.

Si la garantía se constituye en efectivo en la Caja de Depósitos de la Comunidad de Madrid, los licitadores harán constar esta circunstancia en la documentación aportada, y el Órgano de Contratación consultará sus datos por medios electrónicos, conforme a lo previsto en la Cláusula 9.

3. Subasta electrónica.

En caso de celebración de **subasta electrónica**, los licitadores deben indicar una dirección de correo electrónico donde enviar la invitación a participar y los datos de una persona de contacto, a la cual se asignará una clave que le permitirá acceder a la Plataforma de Subastas Electrónicas.

4. Documento de compromiso de adscripción a la ejecución del contrato de medios personales y/o materiales:

Los licitadores deberán presentar el Documento de Compromiso que se indica en la Cláusula 1 Apartado 6 del presente pliego.

B) SOBRE Nº 2.- DOCUMENTACIÓN TÉCNICA RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN CUYA CUANTIFICACIÓN DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR

En este sobre se incluirá la documentación técnica que se exija, en la Cláusula 1 Apartado 9, en orden a la aplicación de los criterios objetivos de adjudicación cuya cuantificación depende de un juicio de valor especificados en el Apartado 8 de la citada cláusula, así como toda aquella que, con carácter general, el licitador estime conveniente aportar, **sin que pueda figurar en el mismo ninguna documentación relativa al precio.**

C) SOBRE Nº 3.- PROPOSICIÓN ECONÓMICA Y DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA POR APLICACIÓN DE FÓRMULAS

Este sobre contendrá:

TODOS LOS LOTES

1. La proposición económica, que se presentará redactada conforme al modelo fijado en el Anexo I de este pliego.

Para la **presentación electrónica de las ofertas**, se tendrá en cuenta lo dispuesto en la Cláusula 1 Apartado 12.

No se aceptarán aquellas que contengan omisiones, errores o tachaduras que impidan conocer claramente lo que la Administración 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, 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 por la Mesa de Contratación, sin que sea causa bastante para el rechazo el cambio u omisión de algunas palabras del modelo si ello no altera su sentido.

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

LOTES 2 y 3

2. La documentación que se especifica en la *Cláusula 1 Apartado 9* al presente pliego, en orden a la aplicación de los demás criterios de adjudicación, distintos del precio, valorables de forma automática por aplicación de fórmulas que se presentará redactada conforme a los modelos fijados en el *Anexo V* de este pliego.

CLÁUSULA 13.- ACTUACIÓN DE LA MESA DE CONTRATACIÓN

Finalizado el plazo de admisión de proposiciones, se constituirá la Mesa de Contratación, con objeto de proceder a la apertura del **sobre que contiene la documentación administrativa**.

Si observase **defectos u omisiones subsanables** en la documentación presentada, lo comunicará a los interesados, a través del tablón de anuncios electrónico del Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid, concediéndose un plazo no superior a **tres** días naturales para que los licitadores los corrijan o subsanen o para que presenten aclaraciones o documentos complementarios.

Una vez examinada la documentación aportada, la Mesa determinará las empresas admitidas a licitación, las rechazadas y las causas de su rechazo, según proceda. Estas circunstancias se publicarán en el tablón de anuncios electrónico.

En un plazo que no podrá ser superior a siete días, a contar desde la apertura de la documentación, se procederá, en su caso, a la apertura en acto público de los sobres que contengan la documentación relativa a los criterios cuya ponderación dependa de un juicio de valor (**SOBRE Nº 2**), entregándose al órgano encargado de su valoración la documentación contenida en los mismos, dejando constancia documental de todo lo actuado.

En acto público, la Mesa pondrá en conocimiento de los licitadores el resultado de la comprobación de la documentación y, en su caso, la valoración previa de los criterios de adjudicación cuya ponderación dependa de un juicio de valor. Seguidamente, abrirá el **SOBRE Nº 3**, dando lectura a las ofertas de las empresas admitidas, y en su caso, a la documentación relativa a los criterios evaluables de forma automática por aplicación de fórmulas.

Si se identificase alguna proposición que pueda ser considerada anormalmente baja, de acuerdo, en su caso, con lo indicado en la *Cláusula 1 Apartado 8*, se realizará la tramitación prevista en el *Artículo 149 de la LCSP*.

Si se produce empate entre dos o más ofertas, se solicitará de los licitadores afectados la documentación acreditativa de los criterios de desempate indicados en la *Cláusula 17*.

La Mesa de Contratación clasificará las proposiciones presentadas por orden decreciente, atendiendo a los criterios de adjudicación, pudiéndose solicitar para ello cuantos informes técnicos se estime pertinentes, para posteriormente elevar la correspondiente propuesta al Órgano de Contratación.

Si el contrato está sujeto a regulación armonizada, si se apreciaren 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*, se seguirá el procedimiento establecido al respecto en el *Artículo 150 de la LCSP*.

CLÁUSULA 14.- GARANTÍA DEFINITIVA

El licitador que haya presentado la mejor oferta de conformidad con lo dispuesto en los *Artículos 145 y 150 de la LCSP* estará obligado a constituir, a disposición del Órgano de Contratación, una garantía definitiva. Su cuantía será igual al **5 %** del importe de adjudicación del contrato, IVA no incluido, según lo previsto en la *Cláusula 1 Apartado 13*.

La constitución de esta garantía deberá efectuarse por el licitador en el plazo de **diez días** hábiles, contados desde el siguiente a aquel en que hubiera recibido el requerimiento. En todo caso, la garantía definitiva responderá de los conceptos a que se refieren los *Artículos 110, 217.3 y, en su caso 217.1 de la LCSP*.

La garantía definitiva se constituirá en la Caja de Depósitos de la Comunidad de conformidad con lo preceptuado en los *Artículos 108, 109 y 112 de la LCSP y 55, 56 y 57 del RGLCAP*, en cuanto no se oponga a lo previsto en la LCSP, según los modelos y las indicaciones que, para los contratos, figuran en la página web de la Caja de Depósitos (<https://www.comunidad.madrid/servicios/atencion-contribuyente/caja-depositos>) o en la Tesorería de los Organismos Autónomos, en su caso.

Podrá constituirse asimismo en los establecimientos equivalentes de otras Administraciones Públicas en los términos previstos en los convenios que a tal efecto se suscriban con las mismas.

Tratándose de garantías depositadas en la Caja de Depósitos de la Comunidad de Madrid, el órgano de contratación consultará sus datos por medios electrónicos, según lo dispuesto en la *Resolución de 7 de marzo de 2003, del Director General de Política Financiera y Tesorería*.

Asimismo, la garantía definitiva podrá constituirse mediante retención en el precio, si así se indica en la *Cláusula 1 Apartado 13*.

Si la garantía provisional fuese exigible y se hubiese constituido en metálico o valores de Deuda Pública, será potestativo para el adjudicatario aplicar su importe a la garantía definitiva 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.

Cuando como consecuencia de la modificación del contrato, experimente variación el precio del mismo, se reajustará la garantía en el plazo de quince días naturales, contados desde la fecha en que se notifique al empresario el acuerdo de modificación, a efectos de que guarde la debida proporción con el precio del contrato resultante de la modificación. En el mismo plazo contado desde la fecha en que se hagan efectivas las penalidades o indemnizaciones el adjudicatario deberá reponer o ampliar la garantía en la cuantía que corresponda, incurriendo, en caso contrario, en causa de resolución.

En cuanto a la garantía complementaria prevista en el *Artículo 107.2 de la LCSP*, se estará, en su caso, a lo dispuesto en la *Cláusula 1 Apartado 14*, teniendo, a todos los efectos, la consideración de garantía definitiva. La garantía total podrá alcanzar, en su caso, el porcentaje del 10 % del precio del contrato.

CLÁUSULA 15.- ACREDITACIÓN DE LA CAPACIDAD PARA CONTRATAR Y PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN

La Mesa de Contratación clasificará, por orden decreciente, las proposiciones presentadas para posteriormente elevar, junto con los informes emitidos, en su caso, la correspondiente propuesta al Órgano de Contratación.

Para realizar la citada clasificación, se atenderá a los criterios de adjudicación señalados en el presente pliego, pudiéndose solicitar para ello cuantos informes técnicos se estime pertinentes.

Una vez aceptada la propuesta de la Mesa por el Órgano de Contratación, los servicios correspondientes recabarán de otros órganos y registros de las Administraciones y entidades públicas la consulta y transmisión electrónica de datos y documentos referentes a la capacidad y solvencia del licitador que haya resultado propuesto como adjudicatario, siempre que sea posible su acceso de forma gratuita, y que el interesado, a estos efectos, haya indicado en qué momento y ante qué órgano

administrativo presentó los citados documentos, salvo que conste su oposición expresa, en los términos del modelo que figura como Anexo III de este pliego. Si, excepcionalmente, no se pudieran recabar los citados documentos, o si se opone a su consulta, se solicitará al interesado su aportación.

No obstante, no podrá oponerse a la consulta de los datos que figuren en el *Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público*.

Asimismo, una vez aceptada la propuesta de la Mesa por el Órgano de Contratación, los servicios correspondientes requerirán al licitador que haya presentado la mejor oferta, la presentación por medios electrónicos, en el plazo de **diez días hábiles**, a contar desde el siguiente a aquel en que hubiera recibido el requerimiento, de los documentos que se indican a continuación:

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. Estos documentos deberán recoger el exacto régimen jurídico del licitador en el momento de la presentación de la proposición y que conforme a su objeto social puede presentarse a la licitación.

El Órgano de Contratación utilizará medios electrónicos para recabar los datos del Número de Identificación Fiscal (N.I.F.) de la empresa, salvo que conste oposición expresa del interesado, en cuyo caso deberá presentar dicho documento.

- 1.2. Si se trata de empresario individual, el Órgano de Contratación utilizará medios electrónicos para recabar los datos de su DNI, salvo que conste su oposición expresa, en cuyo caso deberá presentar dicho documento, o en su caso, el que 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, solvencia y ausencia de prohibiciones de contratar se podrá realizar bien mediante consulta en la correspondiente lista oficial de operadores económicos autorizados de un estado miembro, bien mediante la aportación de la documentación acreditativa de los citados extremos.

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, 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 la Cláusula 1 Apartado 5.

2. Apoderamiento

Los que comparezcan o firmen proposiciones en nombre de otro o representen a una persona jurídica, deberán acompañar también poder acreditativo de su representación declarado bastante para concurrir y contratar por un Letrado de los Servicios Jurídicos de la Comunidad de Madrid. Si el documento acreditativo de la representación contuviese delegación permanente de facultades, deberá figurar inscrito en el Registro Mercantil.

El Órgano de Contratación utilizará medios electrónicos para recabar los datos del DNI de la persona a cuyo favor se otorgó el apoderamiento o representación, salvo que conste oposición expresa del interesado, en cuyo caso deberá presentar dicho documento.

Se significa que, de acuerdo con lo establecido en la *Ley de Tasas y Precios Públicos de la Comunidad de Madrid, Texto Refundido aprobado por Decreto Legislativo 1/2002, de 24 de octubre*, la solicitud de bastanteo se encuentra sujeta a tasa, debiendo autoliquidarse por el interesado en el momento de su formulación, requisito sin el cual no se iniciará la actuación administrativa, según lo establecido en la *Orden 98/2002, de 29 de enero, de la Consejería de Presidencia*, por la que se aprueban las normas de gestión, liquidación y recaudación de la tasa por bastanteo de documentos.

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

El Órgano de Contratación consultará por medios electrónicos que el licitador se halla al corriente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social, salvo que conste su oposición expresa, en cuyo caso deberá presentar la siguiente documentación:

- 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, completado con una declaración responsable de no haberse dado de baja en la matrícula del citado impuesto.

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

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, el licitador que haya presentado la mejor oferta 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 deberá 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 Autónoma.

- 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. Solvencia económica, financiera y técnica o profesional

Las empresas podrán acreditar su solvencia indistintamente mediante su clasificación, si así se indica en la Cláusula 1 Apartado 6, o bien acreditando el cumplimiento de los requisitos específicos de solvencia exigidos en el anuncio de licitación, y que se establecen en dicho apartado.

Los empresarios no españoles de Estados miembros de la Unión Europea, deberán presentar la documentación acreditativa de su solvencia económica y financiera y técnica o profesional que se exija por el Órgano de Contratación en la Cláusula 1 Apartado 6, todo ello sin perjuicio de lo dispuesto en el *Artículo 97 de la LCSP* sobre los certificados comunitarios de empresarios autorizados para contratar.

De conformidad con lo dispuesto en el *Artículo 75.4 de la LCSP*, se podrá exigir que determinadas partes o trabajos, en atención a su especial naturaleza, sean ejecutadas directamente por el propio licitador o, en el caso de una oferta presentada por una unión de empresarios, por un participante en la misma.

Si en el presente pliego no aparecen concretados los criterios y requisitos mínimos para su acreditación, los licitadores o candidatos acreditarán su solvencia económica y financiera y técnica o profesional por los criterios, requisitos mínimos y medios de acreditación establecidos en los *Artículos 87 y 90 de la LCSP*.

Si el licitador ha recurrido a otras empresas para acreditar capacidades, deberá aportar la documentación referida en los apartados anteriores de dichas empresas, así como el compromiso por escrito de las entidades, que demuestre que dispone efectivamente para la ejecución del contrato de la solvencia y medios declarados.

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

De conformidad con lo dispuesto en el *Artículo 96 de la LCSP*, 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, concretamente, y salvo prueba en contrario, de las condiciones de aptitud del empresario en cuanto a su personalidad y capacidad de obrar, representación, habilitación profesional o empresarial, solvencia económica y financiera, así como concurrencia o no concurrencia de las prohibiciones de contratar que deban constar en el mismo. 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 la Administración de la Comunidad de Madrid.

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

El Órgano de Contratación podrá 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

Asimismo, se presentará la documentación acreditativa de la constitución de la garantía definitiva, en caso de que no se hubiera constituido en la Tesorería de la Comunidad de Madrid.

7. Anuncios de licitación

Justificantes correspondientes al pago de los anuncios de licitación, en su caso.

8. Medios a adscribir

Deberá aportar la documentación acreditativa de la efectiva disposición de los medios que se hubiese comprometido a dedicar o adscribir a la ejecución del contrato conforme a lo dispuesto en el *Artículo 76.2 de la LCSP*, en concreto:

LOTE 1

- **Currículos correspondientes a los profesionales que componen el equipo de Gobierno.** Para ello se utilizará el modelo incluido en el *Anexo X.- Modelo de Curriculum Vitae del Pliego de Prescripciones Técnicas*, especificando la cualificación profesional de cada uno de los miembros del equipo propuesto (con detalle de titulación, formación y actividad profesional), y que deberán presentar debidamente firmados por la persona que ostente la representación, de conformidad con lo establecido en la *Cláusula 6 del Pliego de Prescripciones Técnicas*, así como toda aquella documentación que esta Agencia estime necesaria para la acreditación de los datos contenidos en dichos Currículos.
- **Documentación acreditativa de la efectiva disposición de un Centro de Prestación de Servicios** que reúna todos los requisitos mínimos establecidos en la *Cláusula 6.6 del Pliego de Prescripciones Técnicas*

LOTE 2

- **Currículos correspondientes a los profesionales que componen el equipo de Gobierno.** Para ello se utilizará el modelo incluido en el *Anexo X.- Modelo de Curriculum Vitae del Pliego de Prescripciones Técnicas*, especificando la cualificación profesional de cada uno de los miembros del equipo propuesto (con detalle de titulación, formación y actividad profesional), y que deberán presentar debidamente firmados por la persona que ostente la representación, de conformidad con lo establecido en la *Cláusula 7 del Pliego de Prescripciones Técnicas*, así como toda aquella documentación que esta Agencia estime necesaria para la acreditación de los datos contenidos en dichos Currículos.
- **Documentación acreditativa de la efectiva disposición de un Centro de Distribución y un Centro de Soporte Remoto** que reúna todos los requisitos mínimos establecidos en la *Cláusula 7.5 del Pliego de Prescripciones Técnicas*

LOTE 3

Currículos correspondientes a los profesionales que componen el equipo adscrito a la ejecución del contrato. Para ello se utilizará el modelo incluido en el *Anexo X.- Modelo de Curriculum Vitae del Pliego de Prescripciones Técnicas*, especificando la cualificación profesional de cada uno de los miembros del equipo propuesto (con detalle de titulación, formación y actividad profesional), y que deberán presentar debidamente firmados por la persona que ostente la representación, de conformidad con lo establecido en la *Cláusula 8 del Pliego de Prescripciones Técnicas*, así como toda aquella documentación que esta Agencia estime necesaria para la acreditación de los datos contenidos en dichos Currículos.

LOTE 4

Currículos correspondientes a los profesionales que componen el Equipo de Trabajo Estable (ETe). Para ello se utilizará el modelo incluido en el *Anexo X.- Modelo de Curriculum Vitae del Pliego de Prescripciones Técnicas*, especificando la cualificación profesional de cada uno de los miembros del equipo propuesto (con detalle de titulación, formación y actividad profesional), y que deberán presentar debidamente firmados por la persona que ostente la representación, de conformidad con lo establecido en la *Cláusula 8 del Pliego de Prescripciones Técnicas*, así como toda aquella documentación que esta Agencia estime necesaria para la acreditación de los datos contenidos en dichos Currículos.

9. Si procede, los documentos originales que se requieran para el supuesto de licitación electrónica.

10. Contratación de personas en situación de exclusión social.

Si el licitador que ha presentado la mejor oferta se comprometió a la contratación de personas en situación de exclusión social, deberá presentar informes de los servicios sociales públicos competentes acreditativos de dicha situación, contratos de trabajo y documentos de cotización a la Seguridad Social.

11 Declaración Responsable

Si la ejecución del contrato requiere el tratamiento por el contratista de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento, deberá presentar una declaración responsable en la que ponga de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a ellos.

En los casos en que a la licitación se presenten empresarios extranjeros de un Estado miembro de la Unión Europea o signatario del Espacio Económico Europeo, la acreditación de su capacidad, solvencia y ausencia de prohibiciones se podrá realizar bien mediante consulta en la correspondiente lista oficial de operadores económicos autorizados de un Estado miembro, bien mediante la aportación de la documentación acreditativa de los citados extremos.

Los licitadores podrán ser excluidos del procedimiento e incurrir en la circunstancia de prohibición de contratar prevista en el *Artículo 71.1 e) de la LCSP*, con los efectos establecidos en el *Artículo 73*, si la información contenida en el DEUC se ha falseado gravemente, se ha ocultado o no puede completarse con documentos justificativos.

CLÁUSULA 16.- ACTUACIONES DE LA MESA PREVIAS A LA ADJUDICACIÓN

La Mesa de Contratación calificará, cuando proceda, la documentación aportada y, si observa defectos u omisiones subsanables, se lo comunicará al interesado a través del tablón de anuncios electrónico del Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid, concediéndose un plazo no superior a tres días naturales para que el licitador los corrija o subsane o para que presente aclaraciones o documentos complementarios.

Si el licitador no presenta la documentación requerida en el plazo señalado, si no la subsana, en su caso, o si del examen de la aportada se comprueba que no cumple los requisitos establecidos en este pliego, se entenderá que ha retirado su oferta 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*, asimismo, se le exigirá el importe del 3% del presupuesto base de licitación, IVA no incluido, en concepto de penalidad. En estos supuestos la Mesa de Contratación propondrá al Órgano de Contratación la adjudicación a favor del licitador siguiente, por el orden en que hayan quedado clasificadas las ofertas, previa acreditación de su capacidad para contratar con la Comunidad de Madrid, mediante la presentación de la documentación correspondiente en el plazo establecido para ello.

La propuesta de adjudicación de la Mesa de Contratación no crea derecho alguno en favor del empresario propuesto, que no los adquirirá, respecto a la Administración, mientras no se haya formalizado el contrato.

CAPÍTULO IV

ADJUDICACIÓN Y FORMALIZACIÓN

CLÁUSULA 17.- 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 objetivos establecidos en la *Cláusula 1 Apartado 8*, o declarará desierta la licitación cuando no exista ninguna proposición admisible de acuerdo con los criterios objetivos de adjudicación.

Tendrán preferencia en la adjudicación las proposiciones presentadas por aquellas empresas, que, sin estar sujetas a la obligación a que se refiere la *Cláusula 34* del presente pliego "*Medidas de contratación con empresas que estén obligadas a tener en su plantilla trabajadores con discapacidad*",

en el momento de acreditar su solvencia técnica, tengan en su plantilla un número de trabajadores con discapacidad superior al 2 %, siempre que dichas proposiciones igualaran en sus términos a las más ventajosas después de aplicar los criterios objetivos establecidos para la adjudicación del contrato. A efectos de aplicación de esta circunstancia los licitadores deberán acreditarla, en su caso, mediante los correspondientes contratos de trabajo y documentos de cotización a la Seguridad Social.

Si varias empresas licitadoras que hayan empatado en cuanto a la proposición más ventajosa acreditan tener relación laboral con personas con discapacidad en un porcentaje superior al 2 %, tendrá preferencia en la adjudicación del contrato el licitador que disponga del mayor porcentaje de trabajadores fijos con discapacidad en su plantilla.

Igualmente, tendrán preferencia en la adjudicación, en igualdad de condiciones con las que sean económicamente más ventajosas, las proposiciones presentadas por las empresas de inserción reguladas en la *Ley 44/2007, de 13 de diciembre*, para la regulación del régimen de las empresas de inserción, que cumplan con los requisitos establecidos en dicha normativa para tener esta consideración.

Asimismo, tendrán preferencia, en igualdad de condiciones, las proposiciones presentadas por las empresas que, al vencimiento del plazo de presentación de ofertas, incluyan medidas de carácter social y laboral que favorezcan la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

En la aplicación de estos criterios de desempate, tendrá prioridad la proposición de la entidad que reúna más de una característica. Los eventuales empates se resolverán a favor de la oferta que según el orden de prioridad establecido tenga mejor puntuación en el criterio de adjudicación preferente.

La documentación acreditativa de los distintos criterios de desempate será aportada por los licitadores en el momento en que se produzca el empate.

En el supuesto de que la empresa adjudicataria fuese una Unión Temporal de Empresas, está 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.

El contrato se adjudicará en el plazo máximo de tres meses, a contar desde la apertura de las proposiciones, sin perjuicio de lo establecido en el *Artículo 119.2 b) de la LCSP* para los expedientes calificados de urgentes. Este plazo se ampliará en quince días hábiles cuando se aprecien ofertas anormalmente bajas.

CLÁUSULA 18.- SEGUROS

El contratista estará obligado a suscribir con compañías aseguradoras, las pólizas de seguros que se indican en la *Cláusula 1 Apartado 15*, por los conceptos, cuantías, coberturas, duración y condiciones que se establecen en el mismo, debiendo ser aceptadas, previamente a la formalización del contrato, por el Órgano de Contratación.

CLÁUSULA 19.- PERFECCIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

El contrato se perfeccionará mediante la formalización en documento administrativo, que no podrá efectuarse antes de que transcurran quince días hábiles desde que se remita la notificación de la adjudicación a los licitadores, si el contrato es susceptible de recurso especial en materia de contratación.

En este supuesto, los servicios dependientes del Órgano de Contratación, una vez transcurrido el plazo previsto en el párrafo anterior sin que se hubiera interpuesto recurso que lleve aparejada la suspensión de la formalización del contrato, o se hubiera levantado la suspensión, 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.

En el resto de supuestos, el contrato deberá formalizarse no más tarde de los quince días hábiles siguientes a aquel en que se realice la notificación de adjudicación a los licitadores.

No podrá iniciarse la ejecución del contrato con carácter previo a su formalización.

En los contratos en que proceda, el adjudicatario deberá acreditar previamente, ante el Órgano de Contratación, la suscripción de las pólizas que se indican en la Cláusula 1 Apartado 15, así como la constitución de la UTE.

Cuando por causas imputables al adjudicatario no se formalizase el contrato dentro del plazo indicado, se le exigirá el importe del 3 % del presupuesto base de licitación, IVA no incluido, en concepto de penalidad, que se hará efectivo en primer lugar contra la garantía definitiva, si se hubiera constituido, e incurrirá en la causa de prohibición de contratar establecida en el *Artículo 71.2 b) de la LCSP*.

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 la Administración una copia legitimada y una simple del citado documento en el plazo máximo de un mes desde su formalización.

Si, antes de la formalización, el Órgano de Contratación decidiese no adjudicar o celebrar el contrato o desistiese del procedimiento, lo notificará a los licitadores compensándoles por los gastos efectivos en que hubieran incurrido, previa solicitud y con la debida justificación de su valoración económica.

CAPÍTULO V

EJECUCIÓN DEL CONTRATO

CLÁUSULA 20.- PRINCIPIO DE RIESGO Y VENTURA

La ejecución del contrato se realizará a riesgo y ventura del contratista, según lo dispuesto en el *Artículos 197 de la LCSP*.

CLÁUSULA 21.- PROGRAMA DE TRABAJO

En cuanto a la obligación de presentación del programa de trabajo, se estará a lo que determina la Cláusula 1 Apartado 16.

El contratista, si procede, en el plazo que se indica en la Cláusula 1 Apartado 16, contado desde la formalización del contrato, habrá de someter a la aprobación del Órgano de Contratación correspondiente, el programa para su realización, en el que consten las tareas que considere necesario realizar para atender el contenido del trabajo proponiendo, en su caso, los plazos parciales correspondientes a cada tarea. A estos efectos, se utilizarán como unidades de tiempo la semana y el mes, salvo indicación en contrario del pliego de prescripciones técnicas.

El programa de trabajo respetará todas las fechas o plazos de entrega fijados en el contrato, y contendrá todos los datos exigidos en aquel pliego, o, de no especificarse en el mismo, los previstos en la *Cláusula 24 del Pliego de Cláusulas Administrativas Generales para la Contratación de Estudios y Servicios Técnicos aprobados por Orden de 8 de marzo de 1972*.

Si para el desarrollo de los trabajos se precisare establecer por el adjudicatario contactos con entidades u organismos públicos, necesitará la previa autorización del Órgano de Contratación.

El Órgano de Contratación resolverá sobre el mismo, pudiendo imponer al programa de trabajo presentado la introducción de modificaciones, ampliaciones y el grado de definición que estime necesario para el cumplimiento del contrato.

Cada vez que se modifiquen las condiciones contractuales, el contratista queda obligado a la actualización y puesta al día de este programa.

CLÁUSULA 22.- DIRECCIÓN DE LOS TRABAJOS

La dirección de los trabajos corresponde al *Responsable del Contrato*.

Son funciones del *Responsable del Contrato*:

- a) Interpretar el Pliego de Prescripciones Técnicas y demás condiciones técnicas establecidas en el contrato o en disposiciones oficiales.

- b) Exigir la existencia de los medios y organización necesarios para la ejecución del contrato en cada una de sus fases.
- c) Dar las órdenes oportunas para lograr los objetivos del contrato.
- d) Proponer las modificaciones que convenga introducir.
- e) Expedir, en su caso, las certificaciones parciales y conformar las facturas correspondientes a los trabajos realizados según los plazos de ejecución y abono que se hayan acordado.
- f) Tramitar cuantas incidencias surjan durante el desarrollo del contrato.
- g) Convocar cuantas reuniones estime pertinentes para el buen desarrollo de los trabajos y su supervisión, a la que estará obligada a asistir la representación de la empresa adjudicataria, asistida de aquellos facultativos, técnicos, letrados o especialistas de la misma que tengan alguna intervención en la ejecución del contrato.
- h) Todas aquellas que se deriven de lo establecido en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

CLÁUSULA 23.- PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo total y los parciales de ejecución de los trabajos a que se refiere este pliego serán los que figuran en la Cláusula 1 Apartado 17 o el que se determine en la adjudicación del contrato, siendo los plazos parciales los que se fijen como tales en la aprobación del programa de trabajo, en su caso.

Los plazos parciales que se fijen en la aprobación del programa de trabajo, con los efectos que en la aprobación se determinen, se entenderán integrantes del contrato a los efectos legales pertinentes.

El cómputo del plazo para la ejecución del contrato se iniciará el día siguiente al de la formalización de aquél, salvo que se establezca otra cosa en la Cláusula 1 Apartado 17.

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.

Cuando debido a la tramitación del expediente de contratación, se retrasase la fecha inicialmente prevista para el comienzo de la ejecución del contrato, de forma que resulte imposible el cumplimiento de las anualidades previstas, el Órgano de Contratación podrá adecuar el número y la distribución de las mismas.

CLÁUSULA 24.- PRÓRROGA DEL CONTRATO

Sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula anterior, el contrato podrá prorrogarse si así se indica en la Cláusula 1 Apartado 17, 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. En ningún caso podrá producirse la prórroga por el consentimiento tácito de las partes.

En los contratos de servicios de prestación sucesiva, si al vencimiento del contrato no se hubiera formalizado el nuevo contrato que garantice la continuidad de la prestación como consecuencia de incidencias resultantes de acontecimientos imprevisibles para el Órgano de Contratación producidas en el procedimiento de adjudicación y existan razones de interés público para no interrumpir la prestación, se podrá prorrogar el contrato hasta que comience la ejecución del nuevo contrato y en todo caso por un **periodo máximo de nueve meses**, sin modificar las restantes condiciones del contrato, siempre que el anuncio de licitación del nuevo contrato se haya publicado con una antelación mínima de tres meses respecto de la fecha de finalización del contrato originario, según dispone el Artículo 29.4 de la LCSP.

La garantía definitiva constituida inicialmente se podrá aplicar al período de prórroga sin que sea necesario reajustar su cuantía, salvo que junto con la prórroga se acuerde la modificación del contrato, de conformidad con lo establecido en el Artículo 23 del RGCPM.

CLÁUSULA 25.- PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES

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

Cuando el contratista, por causas imputables al mismo, hubiese incurrido en demora respecto al cumplimiento del plazo total o de los plazos parciales, si éstos se hubiesen previsto, para lo que se estará a la *Cláusula 1 Apartado 17*, la Administración podrá optar, atendidas las circunstancias del caso, por la resolución del contrato o por la imposición de penalidades, de acuerdo con lo dispuesto en el *Artículo 192 de la LCSP*.

Cada vez que las penalidades por demora alcancen un múltiplo del 5 % 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 penalidades. En este último supuesto, el Órgano de Contratación concederá la ampliación del plazo que estime necesaria para la terminación del contrato.

Asimismo, la Administración tendrá las mismas prerrogativas cuando la demora en el cumplimiento de los plazos parciales haga presumir razonablemente la imposibilidad del cumplimiento del plazo total.

La Administración, 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 penalidades que se determinan en la *Cláusula 1 Apartado 19*.

Hasta tanto tenga lugar la recepción, el adjudicatario responderá de la correcta realización de los servicios contratados y de los defectos que en ellos hubiera, sin que sea eximente ni dé derecho alguno la circunstancia de que el Responsable del Contrato los haya examinado o reconocido durante su elaboración o aceptado en comprobaciones, valoraciones o certificaciones parciales.

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, la Administración podrá imponer al contratista las penalidades indicadas en la *Cláusula 1 Apartado 19*, de conformidad con lo dispuesto en el *Artículo 192.1 de la LCSP*.

La aplicación y el pago de las penalidades no excluyen la indemnización a que la Administración pueda tener derecho por daños y perjuicios ocasionados con motivo del retraso imputable al contratista.

La infracción de las condiciones para la subcontratación establecidas en el *Artículo 215.3 de la LCSP* podrá dar lugar a la imposición al contratista de una penalidad de hasta un 50 % del importe del subcontrato o la resolución del contrato siempre y cuando se cumplan los requisitos establecidos en el *Segundo Párrafo de la Letra f) del Apartado 1 del Artículo 211 de la LCSP*. Asimismo, el incumplimiento de lo dispuesto en el *Artículo 217 de la LCSP*, además de las consecuencias previstas por el ordenamiento jurídico, permitirá la imposición de las penalidades que a tal efecto se especifican en la *Cláusula 1 Apartado 19*.

CLÁUSULA 26.- 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 la Administración, ésta 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*.

Igualmente, el contratista será responsable de la calidad técnica de los trabajos y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para la Administración o para terceros por errores u omisiones o métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato.

En los supuestos de incumplimiento parcial o cumplimiento defectuoso o de demora en la ejecución en que no esté prevista penalidad o en que estándolo la misma no cubriera los daños causados a la Administración, esta exigirá al contratista la indemnización por daños y perjuicios, conforme a lo establecido en el *Artículo 194.1 de la LCSP*.

CLÁUSULA 27.- MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

El Órgano de Contratación podrá acordar, una vez perfeccionado el contrato y por razones de interés público, modificaciones en el mismo en los casos y en la forma previstos en la *Subsección 4ª, Sección 3ª, Capítulo I, Título I del Libro Segundo* y de acuerdo con el procedimiento regulado en el *Artículo 191 de la LCSP*, justificándolo debidamente en el expediente.

Cuando la determinación del precio del contrato se haya realizado con precios unitarios, se podrá incrementar el número de unidades a ejecutar hasta el porcentaje del 10 % del precio del contrato, sin que sea preciso tramitar expediente de modificación.

En la *Cláusula 1 Apartado 20* se especifican, en su caso, las condiciones, el alcance, los límites y el procedimiento de las modificaciones previstas. La modificación no podrá suponer el establecimiento de nuevos precios unitarios no previstos en el contrato.

Las modificaciones no previstas en la *Cláusula 1 Apartado 20* sólo podrán efectuarse cuando se justifique suficientemente la concurrencia de alguna de las circunstancias previstas en el *Artículo 205 de la LCSP*. Estas modificaciones no podrán alterar las condiciones esenciales de la licitación y adjudicación y deberán limitarse a introducir las variaciones estrictamente indispensables para responder a la causa objetiva que las haga necesarias.

Las modificaciones del contrato que se produzcan durante su ejecución se publicarán en el Portal de la Contratación Pública - Perfil de contratante, y, en su caso, en el Diario Oficial de la Unión Europea, de conformidad con lo establecido en los *Artículos 203 y 207 de la LCSP*, y deberán formalizarse conforme a lo dispuesto en el *Artículo 203 de la LCSP*.

CLÁUSULA 28.- SUSPENSIÓN DEL CONTRATO

La Administración podrá acordar por razones de interés público la suspensión de la ejecución del contrato. Igualmente podrá proceder a la suspensión del cumplimiento del contrato por el contratista si se diese la circunstancia señalada en el *Artículo 198.5 de la LCSP*. Los efectos de la suspensión del contrato se regirán por lo dispuesto en el *Artículo 208 de la LCSP*, así como en los preceptos concordantes del *RGLCAP*.

CLÁUSULA 29.- CESIÓN DEL CONTRATO

Los derechos y obligaciones dimanantes del presente contrato podrán ser cedidos por el adjudicatario a un tercero siempre que se cumplan los supuestos y los requisitos establecidos en el *Artículo 214 de la LCSP*.

CLÁUSULA 30.- SUBCONTRATACIÓN

El adjudicatario del contrato podrá concertar con terceros la realización parcial del mismo siempre que se cumplan los requisitos establecidos en el *Artículo 215 de la LCSP*, quedando obligado al cumplimiento de los requisitos y obligaciones establecidos en los *Artículos 216 y 217* del mismo texto legal. En todo caso, los subcontratistas quedarán obligados solo ante el contratista, que asumirá la total responsabilidad de la ejecución del contrato frente a la Administración, incluido el cumplimiento de las obligaciones en materia medioambiental, social o laboral, y el sometimiento a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos, de conformidad con lo dispuesto en el *Artículo 215.4 de la LCSP*.

El contratista deberá comunicar por escrito al Órgano de Contratación, tras la adjudicación del contrato y, a más tardar, cuando inicie su ejecución, su intención de subcontratar, indicando las partes del contrato a que afectará y la identidad, datos de contacto y representantes legales del subcontratista, así como justificar la aptitud de éste por referencia a los elementos técnicos y humanos de que dispone

y a su experiencia, salvo si el subcontratista tuviera la clasificación adecuada para realizar la parte del contrato objeto de la subcontratación, y acreditando que no se encuentra incurso en prohibición de contratar.

Junto con el escrito mediante el que se dé conocimiento a la Administración del subcontrato a celebrar, el contratista deberá acreditar que el subcontratista no se encuentra inhabilitado para contratar de acuerdo con el ordenamiento jurídico. Dicha acreditación podrá hacerse efectiva mediante declaración responsable del subcontratista.

Si así se requiere en la Cláusula 1 Apartado 21, los licitadores deberán indicar en su oferta la parte del contrato que tengan previsto subcontratar, señalando su importe, y el nombre o el perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica, de los subcontratistas a los que vaya a encomendar su realización. En este caso, si los subcontratos difieren de lo indicado en la oferta, por celebrarse con empresarios distintos de los indicados nominativamente en la misma o por referirse a partes de la prestación diferentes a las señaladas en ella, no podrán celebrarse hasta que transcurran veinte días desde que efectúen la notificación y aportación de las justificaciones referidas en el párrafo anterior, salvo autorización expresa con anterioridad por la Administración o situación de emergencia justificada, excepto si la Administración notifica en ese plazo su oposición.

Cualquier modificación que sufra esta información durante la ejecución del contrato deberá ser notificada por escrito al Órgano de Contratación, así como toda la información precisa sobre los nuevos subcontratistas.

El conocimiento que tenga la Administración de los subcontratos celebrados en virtud de las comunicaciones o la autorización que se otorgue no alterarán la responsabilidad exclusiva del contratista principal.

El contratista deberá remitir al Órgano de Contratación, cuando éste lo solicite, relación detallada de aquellos subcontratistas o suministradores que participen en el contrato cuando se perfeccione su participación, junto con aquellas condiciones de subcontratación o suministro de cada uno de ellos que guarden una relación directa con el plazo de pago.

Asimismo, deberán aportar, a solicitud del Órgano de Contratación, justificante de cumplimiento de los pagos a aquéllos, una vez terminada la prestación, dentro de los plazos de pago legalmente establecidos en el Artículo 217 de la LCSP y en la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales, en lo que le sea de aplicación. Estas obligaciones tendrán la consideración de condiciones especiales de ejecución del contrato y su incumplimiento, además de las consecuencias previstas por el ordenamiento jurídico, permitirá la imposición de las penalidades que a tal efecto se especifiquen en la Cláusula 1 Apartado 18, respondiendo la garantía definitiva de las penalidades que se impongan por este motivo.

Todas las condiciones especiales de ejecución que formen parte del contrato serán exigidas igualmente a todos los subcontratistas que participen en su ejecución.

Los subcontratistas no podrán renunciar válidamente, antes o después de su adquisición, a los derechos que les reconoce el Artículo 216 de la LCSP en relación con los pagos a subcontratistas y suministradores, sin que sea de aplicación a este respecto el Artículo 1.110 del Código Civil.

Los subcontratistas no tendrán, en ningún caso, acción directa frente a la Administración contratante por las obligaciones contraídas con ellos por el contratista como consecuencia de la ejecución del contrato principal y de los subcontratos, sin perjuicio de lo establecido en la Disposición Adicional quincuagésima primera de la LCSP.

CAPÍTULO VI

DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

CLÁUSULA 31.- ABONOS Y RELACIONES VALORADAS

El contratista tiene derecho al abono, con arreglo a los precios convenidos, de los trabajos que realmente ejecute con sujeción al contrato, a sus modificaciones aprobadas y a las instrucciones dadas

por la Administración, a través del Responsable del Contrato siendo la forma de pago y su periodicidad las especificadas en la Cláusula 1 Apartado 22.

La demora en el pago por plazo superior a treinta días, desde la fecha de aprobación de los documentos que acrediten la conformidad con lo dispuesto en el contrato de los servicios, devengará a favor del contratista 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*, de conformidad con lo establecido en el *Artículo 198.4 de la LCSP*.

Para que se inicie el cómputo de plazo para el devengo de intereses, el contratista deberá haber cumplido la obligación de presentar la factura en el registro del Órgano de Contratación, en los términos establecidos en la normativa vigente sobre factura electrónica, en el plazo de treinta días desde la fecha de la prestación del servicio objeto del contrato. Si el contratista incumpliese este plazo, el devengo de intereses no se iniciará hasta transcurridos treinta días desde la fecha de presentación de la factura, sin que la Administración haya aprobado la conformidad, si procede, y efectuado el correspondiente abono.

La Administración deberá aprobar los documentos que acrediten la conformidad con lo dispuesto en el contrato de los servicios prestados dentro de los treinta días siguientes a la prestación del servicio.

El Responsable del Contrato, a la vista de los trabajos realmente ejecutados, y de los precios contratados, redactará las correspondientes valoraciones. Las valoraciones se efectuarán siempre al origen, concretándose los trabajos realizados en el período de tiempo de que se trate, observándose, en cuanto a la audiencia del contratista, lo dispuesto en el *Artículo 149 del RGLCAP*.

Las certificaciones para el abono de los trabajos efectuados se expedirán tomando como base la valoración correspondiente y se tramitarán por el representante del Órgano de Contratación dentro de los diez días siguientes al período de tiempo a que correspondan, no pudiendo omitirse la redacción de la valoración por el hecho de que, en algún período, la prestación realizada haya sido de escaso volumen e incluso nula, a menos que se hubiese acordado la suspensión del contrato.

El contratista, en la forma indicada en la Cláusula 1 Apartado 22, previa petición escrita, tendrá derecho a percibir a la iniciación del contrato abonos a cuenta para la financiación de las operaciones preparatorias para la ejecución del mismo, como instalaciones y adquisición de equipo y medios auxiliares.

Los referidos pagos serán asegurados mediante la prestación de la garantía que se especifica en la Cláusula 1 Apartado 23. Los criterios y la forma de valoración de las operaciones preparatorias, así como el plan de amortización de los abonos a cuenta se encuentran recogidos en el mencionado apartado.

En el supuesto de valoraciones parciales por trabajos efectuados antes de que se produzca la entrega parcial de los mismos, a que se refiere el *Artículo 200 del RGLCAP*, se estará a lo dispuesto en la Cláusula 1 Apartado 22.

Conforme a lo dispuesto en el *Artículo 200 de la LCSP*, y en los términos establecidos en el mismo, los contratistas podrán ceder el derecho de cobro que tengan frente a la Administración conforme a Derecho.

CLÁUSULA 32.- REVISIÓN DE PRECIOS

En la revisión de precios se estará a lo especificado en la Cláusula 1 Apartado 23, todo ello de conformidad con los *Artículos 103 a 105 de la LCSP*, *104 a 106 del RGLCAP* y *Real Decreto 55/2017, de 3 de febrero, por el que se desarrolla la Ley 2/2015, de 30 de marzo, de desindexación de la economía española*.

CLÁUSULA 33.- OBLIGACIONES, GASTOS, IMPUESTOS Y RESPONSABILIDADES EXIGIBLES AL CONTRATISTA

Cuando, en función del objeto del contrato, resulte obligatorio aplicar lo dispuesto en el *Artículo 130 de la LCSP*, en la Cláusula 1 Apartado 24 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, junto con la certificación del mes que corresponda a dicho período, y con la última certificación que se emita, 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, salvo que el contratista haya autorizado a la Comunidad de Madrid a utilizar medios electrónicos para realizar la consulta electrónica *on-line*, mediante la aplicación ICDA (Intercambio de Datos entre Administraciones), de que se halla al corriente en el cumplimiento de las obligaciones con la Seguridad Social.

En el supuesto de que, una vez producida la subrogación, los costes laborales fueran superiores a los que se desprendieran de la información facilitada por el antiguo contratista al Órgano de Contratación, el contratista tendrá acción directa contra el antiguo contratista.

En todo caso, el contratista deberá 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 supuesto, una vez acreditada la falta de pago de los citados salarios, la Administración 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.

Son de cuenta del contratista los gastos e impuestos, 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 entregar correctamente los servicios objeto del contrato. 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 contratista tendrá la obligación de presentar la factura o facturas correspondientes a la ejecución del objeto del contrato ante el registro del Órgano de Contratación, en los términos establecidos en la normativa sobre factura electrónica, a efectos de su remisión al órgano administrativo o unidad a quien corresponda su tramitación. En la factura deberá constar la identificación del órgano gestor (Órgano de Contratación), de la unidad tramitadora (centro directivo promotor del contrato) y de la oficina contable (órgano que tiene atribuida la función de contabilidad), con indicación de los correspondientes códigos de acuerdo con el “*Directorio Común de Unidades y Oficinas DIR3*” gestionado por la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, conforme se recoge en la Cláusula 1 Apartado 2.

Asimismo, vendrá obligado a la suscripción, a su cargo, de las pólizas de seguros que estime convenientes el Órgano de Contratación, según lo establecido en la Cláusula 1 Apartado 15.

El contratista deberá respetar, durante el plazo indicado en la Cláusula 1 Apartado 26, el carácter confidencial de la información a que tenga acceso con ocasión de la ejecución del contrato, la cual se especifica, en su caso, en el mismo apartado, o que por su propia naturaleza deba ser tratada como tal.

CLÁUSULA 34.- 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%, al menos, de la plantilla de la

empresa, si esta alcanza un número de cincuenta o más trabajadores y el contratista esté 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*.

La asunción de la citada obligación se realizará mediante la declaración responsable que se cita en la Cláusula 12 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 definitiva. 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 35.- OBLIGACIONES LABORALES, SOCIALES Y MEDIOAMBIENTALES

Durante la ejecución del contrato, el contratista ha de cumplir las obligaciones aplicables en materia medioambiental, social o laboral establecidas en el derecho de la Unión Europea, el derecho nacional, los convenios colectivos o por las disposiciones de derecho internacional medioambiental, social y laboral que vinculen al Estado y en particular las establecidas en el *Anexo V de la LCSP*, así como la normativa vigente en materia laboral, de seguridad social, de integración social de personas con discapacidad y de prevención de riesgos laborales, conforme a lo dispuesto en la *Ley 31/1995, de 8 de noviembre, sobre Prevención de Riesgos Laborales, Real Decreto 171/2004, de 30 enero, por el que se desarrolla el Artículo 24 de dicha Ley en materia de coordinación de actividades empresariales*, en el *Reglamento de los Servicios de Prevención, aprobado por Real Decreto 39/1997, de 17 de enero*, así como las que se promulguen durante la ejecución del contrato.

Los licitadores podrán obtener información sobre las obligaciones relativas a las condiciones sobre protección y condiciones de trabajo vigentes en la Comunidad de Madrid para la ejecución del contrato en:

*Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo
Calle Ventura Rodríguez nº 7, Plantas 2ª y 6ª
28008 – Madrid
Teléfonos 900 71 31 23 y 91 420 58 15
Fax 91 420 57 79*

Podrán obtener asimismo información general sobre las obligaciones relativas a la protección del medio ambiente vigentes en la Comunidad de Madrid en la *“Guía General de Aspectos Ambientales”*, publicada en el apartado de Información General del Portal de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid (URL: <https://contratos-publicos.comunidad.madrid>).

En el modelo de proposición económica que figura como *Anexo I* al presente pliego se hará manifestación expresa de haber tenido en cuenta en sus ofertas tales obligaciones.

El contratista deberá respetar las condiciones laborales previstas en los Convenios Colectivos sectoriales 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.

CAPÍTULO VII

EXTINCIÓN DEL CONTRATO

CLÁUSULA 36.- FORMA DE PRESENTACIÓN

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 particulares, 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 electrónico que se indique el citado pliego.

CLÁUSULA 37.- ENTREGA DE LOS TRABAJOS Y REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

El contratista deberá ejecutar el contrato 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.

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 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, éste la elevará, con su informe, al Órgano de Contratación, que resolverá sobre el 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 la Administración se especifica, en su caso, en la Cláusula 1 Apartado 27.

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 38.- CUMPLIMIENTO Y RECEPCIÓN DEL CONTRATO

El contrato se entenderá cumplido por el contratista cuando, transcurrido el plazo de vigencia total del contrato, aquél haya realizado de acuerdo con los términos del mismo y a satisfacción de la Administración la totalidad de su objeto.

Una vez cumplidos los trámites señalados en la cláusula anterior, 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 de los dos meses siguientes de haberse producido la entrega o realización del objeto del contrato, levantándose al efecto el acta correspondiente. La forma de recepción del contrato se determina, en su caso, en la Cláusula 1 Apartado 28.

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 los haya 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 o certificado 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, el Órgano de Contratación podrá rechazar la misma, quedando

exento de la obligación de pago o teniendo derecho, en su caso, a la recuperación del precio satisfecho.

Los contratos de mera actividad o de medios se extinguirán por el cumplimiento del plazo inicialmente previsto o las prórrogas acordadas, sin perjuicio de la prerrogativa de la Administración de depurar la responsabilidad del contratista por cualquier eventual incumplimiento detectado con posterioridad.

CLÁUSULA 39.- LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO

Dentro del plazo de treinta días a contar desde la fecha del acta de recepción o conformidad del contrato la Administración deberá acordar en su caso, cuando la naturaleza del contrato lo exija, y notificar al contratista la liquidación del contrato, y abonarle, en su caso, el saldo resultante.

No obstante, si el Órgano de Contratación recibe la factura con posterioridad a la fecha del documento que acredite la recepción o conformidad con lo dispuesto en el contrato de los servicios prestados, el plazo de treinta días se contará desde que el contratista presente la citada factura en el registro de dicho órgano, en los términos establecidos en la normativa vigente en materia de factura electrónica.

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 40.- PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS, CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Todos los informes, estudios y documentos elaborados por el contratista en ejecución del contrato serán propiedad de la Agencia, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos.

La empresa adjudicataria y su personal renuncia expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados pudieran corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados con motivo de la ejecución de este contrato, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa del órgano de contratación.

Si el contrato tiene por objeto el desarrollo y la puesta a disposición de productos protegidos por un derecho de propiedad intelectual o industrial, éste será cedido por el contratista a esta Agencia.

El contratista no adquiere ningún derecho sobre el hardware (material), software e infraestructuras propiedad de Madrid Digital, salvo el de acceso indispensable al mismo para el cumplimiento de las tareas que se desprenden de las obligaciones dimanadas del contrato.

El contratista no podrá utilizar la información obtenida en la actividad desarrollada como consecuencia de este contrato, no pudiendo transmitir dicho conocimiento, sin el consentimiento expreso y escrito de Madrid Digital.

El contratista deberá respetar el carácter confidencial de aquella información a la que se tenga acceso con ocasión de la ejecución del contrato a la que se hubiese dado dicho carácter por el órgano de contratación, o que por su propia naturaleza deba ser tratada como tal y estará obligado a guardar sigilo respecto a los datos o antecedentes que, no siendo públicos o notorios, estén relacionados con el objeto del contrato, de los que tenga conocimiento con ocasión de su ejecución, durante el plazo establecido en la *Cláusula 1 Apartado 26*.

El contratista adquiere el compromiso de custodiar la documentación que se le entregue para la realización del contrato y la obligación de que ni la documentación ni la información en ella contenida o a la que acceda como consecuencia de la ejecución del contrato llegue a poder de terceras personas. En consecuencia, el contratista habrá de impartir las instrucciones oportunas a su personal para que éste se abstenga de examinar el contenido de los documentos que, en soporte informático, en soporte papel o en cualquier otro tipo de soporte, se encuentre en el interior de las dependencias en la que se desarrollen sus actividades.

La Administración no podrá divulgar la información facilitada por los empresarios designada por ellos como confidencial y acordada así por el órgano de contratación.

El contratista está obligado a respetar la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos. Si el contrato implica el tratamiento de datos personales por parte del contratista, esta obligación será condición especial de ejecución del contrato, con el carácter de obligación contractual esencial, cuyo incumplimiento será causa de resolución del contrato, de conformidad con lo dispuesto en el *Artículo 211.1.f) de la LCSP*.

El contratista, como sub-encargado del tratamiento, queda obligado al cumplimiento de lo dispuesto en el *Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (RGPD)*, en la *Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD)*, especialmente en lo indicado en sus *Artículos 5, 28 y 33*, y en el *Reglamento que desarrolla la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre*, en cuanto no se oponga o resulte incompatible con lo dispuesto en el mencionado *Reglamento (UE)* y en la *Ley Orgánica 3/2018*.

Asimismo, son de aplicación las previsiones relativas a la protección de datos de carácter personal contenidas en la disposición adicional vigésima quinta de la LCSP.

Si la ejecución del contrato requiere el tratamiento por el contratista de datos personales por cuenta del órgano de contratación como responsable del tratamiento, el contratista 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 ellos, así como comunicar cualquier cambio que se produzca, a lo largo de la vida del contrato, de la información facilitada en dicha declaración. En la *Cláusula 1 Apartado 30* se indica la finalidad para la cual se cederán los datos. Estas obligaciones tendrán igualmente carácter contractual esencial, cuyo incumplimiento constituirá causa de resolución del contrato, conforme a lo dispuesto en el *Artículo 211.1.f) de la LCSP*.

CLÁUSULA 41.- PLAZO DE GARANTÍA

El plazo de garantía comenzará a contar desde la fecha de recepción y será el establecido en la *Cláusula 1 Apartado 29*.

En el supuesto de que hubiere recepciones parciales, el plazo de garantía de las partes recibidas comenzará a contarse desde las fechas de las respectivas recepciones parciales.

Si durante el plazo de garantía se acreditase la existencia de vicios o defectos de los trabajos efectuados, el Órgano de Contratación tendrá derecho a reclamar al contratista la subsanación de los

Terminado el plazo de garantía sin que la Administración haya formalizado la denuncia a que se refiere el apartado anterior, el contratista quedará exento de responsabilidad por razón de la prestación efectuada, sin perjuicio de lo establecido en los *Artículos 314 y 315 de la LCSP*.

El contratista tendrá derecho a conocer y ser oído sobre las observaciones que se formulen en relación con el cumplimiento de la prestación contratada.

CLÁUSULA 42.- DEVOLUCIÓN Y CANCELACIÓN DE LA GARANTÍA DEFINITIVA

Aprobada la liquidación del contrato, en su caso, y transcurrido el plazo de garantía que se determina en la *Cláusula 1 Apartado 29*, si no resultasen responsabilidades que hayan de ejercitarse sobre la garantía definitiva, se dictará acuerdo de devolución de aquella o de cancelación del aval o seguro de caución, conforme al procedimiento establecido en el *Artículo 24 del RGCCPM*.

Transcurrido un año desde la fecha de terminación del contrato, y vencido el plazo de garantía, 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*.

Cuando el valor estimado del contrato sea inferior a 100.000 euros, o cuando la empresa reúna los requisitos de pequeña o mediana empresa, definida según lo establecido en el *Reglamento (UE) Nº 651/2014, de la Comisión, de 17 de junio de 2014*, por el que se declaran determinadas categorías de ayuda compatibles con el mercado común en aplicación de los *Artículos 107 y 108 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea* y no estén controladas directa o indirectamente por otra empresa que no cumpla tales requisitos, este plazo se reducirá a seis meses.

En el supuesto de que se hubiesen establecido recepciones parciales, se estará a lo indicado en la *Cláusula 1 Apartado 17* respecto de la cancelación parcial de la garantía.

CLÁUSULA 43.- RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Son causas de resolución del contrato las recogidas en los *Artículos 98, 211 y 313 de la LCSP*, así como las siguientes:

- El incumplimiento de las limitaciones establecidas en materia de subcontratación, sin perjuicio de las penalidades que, en su caso, se pudieran imponer, conforme a lo establecido en la *Cláusula 25*.
- 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, que se indican en la *Cláusula 1 Apartado 26*.
- La falsedad en el nivel de cualificación profesional del personal asignado, así como la sustitución de alguno de los componentes del equipo adscrito a la ejecución de los trabajos sin observar el procedimiento y requisitos exigidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas, facultará a esta Agencia para instar la **resolución** del contrato.
- El incumplimiento por parte del contratista de las obligaciones esenciales del contrato.

La resolución del contrato se acordará por el Órgano de Contratación, de oficio o a instancia del contratista, en su caso, mediante procedimiento tramitado en la forma reglamentariamente establecida por el *Artículo 109 del RGLCAP*.

En los casos de resolución del contrato por incumplimiento culpable del contratista, le será incautada la garantía y deberá, además, indemnizar a la Administración los daños y perjuicios ocasionados en lo que excedan del importe 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*.

De conformidad con lo establecido en el *Apartado 3.9 del Anexo de la Ley 1/2001, de 29 de marzo*, por la que se establece la duración máxima y el régimen de silencio administrativo de determinados procedimientos, el plazo máximo para dictar y notificar la resolución expresa en los expedientes de resolución contractual será de ocho meses. Transcurrido dicho plazo sin que se haya dictado y notificado la resolución expresa, el procedimiento se considerará desestimado si se ha iniciado a instancia del contratista o se producirá su caducidad si ha sido iniciado de oficio.

CLÁUSULA 44.- PRERROGATIVAS DE LA ADMINISTRACIÓN, REVISIÓN DE DECISIONES Y TRIBUNALES COMPETENTES

De acuerdo con lo establecido en la cláusula segunda del pliego, este contrato tiene carácter administrativo. El Órgano de Contratación tiene la facultad de resolver cuantas cuestiones se susciten durante la vigencia del mismo sobre su interpretación, modificación, efectos y extinción, dentro de los límites y con sujeción a los requisitos señalados en la ley.

De acuerdo con lo previsto en el *Artículo 44 del TRLCSP*, serán susceptibles de recurso especial en materia de contratación los anuncios de licitación, los pliegos y documentos contractuales que establezcan las condiciones que deban regir la contratación, la adjudicación y los actos de trámite adoptados en el procedimiento de adjudicación que decidan directa o indirectamente sobre la

adjudicación, determinen la imposibilidad de continuar el procedimiento o produzcan indefensión o perjuicio irreparable a derechos o intereses legítimos, a estos efectos se consideran actos de trámite los acuerdos de admisión o inadmisión de licitadores o la admisión o exclusión de ofertas. También son susceptibles de recurso especial en materia de contratación los actos dictados en relación con las modificaciones contractuales, en los términos indicados en el artículo citado.

Para los defectos de tramitación que afecten a actos distintos, será de aplicación lo indicado en el *Artículo 44.3 de la LCSP*.

El recurso especial en materia de contratación tiene carácter potestativo, pudiendo presentarse el escrito de interposición en los lugares establecidos en el *Artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas*, tal y como se indica en el *Artículo 51 de la LCSP*. Asimismo, podrá presentarse en el registro del Órgano de Contratación o del competente para la resolución, en el plazo de quince días hábiles computados conforme a lo dispuesto en el *Artículo 50.1 de la LCSP*.

La resolución dictada será directamente ejecutiva y solo cabrá la interposición del recurso contencioso-administrativo, de conformidad con lo establecido en el *Artículo 59 de la LCSP*.

Contra los actos del Órgano de Contratación no susceptibles de recurso especial, que pongan fin a la vía administrativa, podrá interponerse potestativamente recurso de reposición en el plazo de un mes, contado a partir del día siguiente al de notificación de la resolución, o ser impugnados directamente ante la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, de conformidad con lo establecido en la *Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas*.

El Director de Contratación y Compras

Firmado digitalmente por: JIMÉNEZ PÉREZ MIGUEL ÁNGEL
Fecha: 2023.12.22 11:41

Fdo.: Miguel Ángel Jiménez Pérez

ANEXO I: LOTE 1.- MODELO DE PROPOSICIÓN ECONÓMICA

SERVICIOS DE SOPORTE MULTICANAL AL USUARIO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

D. / D^a, con DNI/NIE número, actuando en nombre (propio o de la empresa que representa) (*), con NIF, y domicilio en, calle / plaza, número, consultado el anuncio de licitación del contrato de servicios denominado **“SERVICIOS DEL PUESTO DE TRABAJO DIGITAL DEL USUARIO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DE LA COMUNIDAD DE MADRID (4 LOTES)”**, Expediente: **ECON/000059/2023**, publicado en el el día de de 2023.

Enterado de las condiciones, requisitos y obligaciones establecidos en los pliegos de cláusulas administrativas y de prescripciones técnicas particulares, 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 por **importe** de:

LOTE 1	
Base Imponible: (**)	23.032.110,00 €
21 % IVA:	4.836.743,10 €
Importe total:	27.868.853,10 €

Y por un **porcentaje general de baja** de:

.....%

Fecha y firma del licitador (***)

- (*) Se deberá indicar, a continuación del nombre o razón social, si se trata o no de una pequeña o mediana empresa.
- (**) El licitador se compromete a la ejecución del contrato hasta el importe máximo de **23.032.110,00 euros, IVA no incluido**
- (***) En caso de que el licitador sea una unión temporal de empresarios, la proposición económica deberá ser firmada por los representantes de cada una de las empresas que compongan la unión.

**SR. PRESIDENTE DE LA MESA DE CONTRATACIÓN DE LA AGENCIA
PARA LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

ANEXO I: LOTE 2.- MODELO DE PROPOSICIÓN ECONÓMICA

SERVICIOS DE TRANSFORMACIÓN DEL ESPACIO DE TRABAJO DIGITAL

D. / D^a, con DNI/NIE número
actuando en nombre (propio o de la empresa que representa) (*)
con NIF, y domicilio en
calle / plaza, número,
consultado el anuncio de licitación del contrato de servicios denominado **“SERVICIOS DEL PUESTO DE TRABAJO DIGITAL DEL USUARIO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DE LA COMUNIDAD DE MADRID (4 LOTES)”**, Expediente: **ECON/000059/2023**, publicado en el el día de de 2023.

Enterado de las condiciones, requisitos y obligaciones establecidos en los pliegos de cláusulas administrativas y de prescripciones técnicas particulares, 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 por **importe** de:

LOTE 2	
Base Imponible: (**)	66.384.179,63 €
21 % IVA:	13.940.677,72 €
Importe total:	80.324.857,35 €

Según el siguiente desglose de **precios unitarios** (incluir precios con dos decimales):

Servicios Cuota Fija Servicios de Gestión del CDD, dotaciones, despliegues y proyectos de logística inversa	Importe Unitario (IVA no incluido)
Pallet (Sólo para modificación de contrato) €/pallet

Servicios Cuota Fija	Precio Unitario (IVA no incluido)
Servicios de Gestión del CDD, dotaciones, despliegues y proyectos de logística inversa CdD (Centro de Distribución) €/mes
Servicios de Gestión del CDD, dotaciones, despliegues y proyectos de logística inversa Equipo base de despliegues y proyectos €/mes
Servicios de servicio técnico y servicios de apoyo Equipo base servicios de PTD €/mes
Importe Total Servicios Cuota fija €/mes

Servicios Cuota Variable			
Servicios	Unidades de Facturación	Unidades	Precio Unitario (IVA no incluido)
SERVICIO DE MANTENIMIENTO HARDWARE	PCs (0-4 años)	Equipo activo €
	PCs (4-8 años)	Equipo activo €
	PCs (8 o más años)	Equipo activo €

Servicios Cuota Variable			
Servicios	Unidades de Facturación	Unidades	Precio Unitario (IVA no incluido)
	Impresoras (0-4)	Equipo activo €
	Impresoras (4-8)	Equipo activo €
	Impresoras (más de 8 años)	Equipo activo €
	Audiovisuales	Equipo activo €
	Equipos de Comunicaciones	Equipo activo €
	Punto de Red	Punto en uso €
	SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y SERVICIOS DE APOYO	Soporte a Complejo Tipo A (1 Técnico Especialista)	Por centro
Soporte a Complejo Tipo B (2 Técnicos Especialistas)		Por centro €
Soporte a Complejo Tipo C (3 Técnicos Especialistas)		Por centro €
Soporte a Complejo Tipo D (4 Técnicos Especialistas)		Por centro €
Soporte a Complejo Tipo E (5 Técnicos Especialistas)		Por centro €
Soporte a Complejo Tipo F (6 Técnicos Especialistas)		Por centro €
Soporte a Complejo Tipo G (7 Técnicos Especialistas)		Por centro €
SERVICIOS DE PROXIMIDAD TI	Espacio TI Tipo 1	Alta de centro €
		Por centro €
	Espacio TI Tipo 2	Alta de centro €
		Por centro €
	Espacio TI Tipo 3	Alta de centro €
		Por centro €
	Taquilla TI	Alta €
		Por centro €
	Expendedor TI	Alta €
		Por centro €
SERVICIOS DE USO DE EQUIPAMIENTO AUDIOVISUAL	Monitor 50"	Servicio por día €
	Monitor 65"	Servicio por día €
	Monitor 75"	Servicio por día €
	Pantalla Led 3x2	Servicio por día €
	Pantalla Led 4x3	Servicio por día €
	Sistema Pantallas Led	Servicio por día €
	Proyector hasta 10.000 lúmenes	Servicio por día €
	Micro Diadema	Servicio por día €
	Sistema Microfonía	Servicio por día €
	Altavoz	Servicio por día €
	Foco	Servicio por día €
	Cámara grabación	Servicio por día €
	Sistema Megafonía	Servicio por día €
	Distribuidor	Servicio por día €
	Sistema Grabación	Servicio por día €
	Mesa de Mezclas	Servicio por día €
	Generador	Servicio por día €
	Sistema Megafonía 4 altavoces	Servicio por día €
	Sistema Megafonía 6 altavoces	Servicio por día €
	Sistema Megafonía 8 altavoces	Servicio por día €
	Sistema Megafonía 10 altavoces	Servicio por día €
	Sistema Megafonía 12 altavoces	Servicio por día €
	Sistema Megafonía 14 altavoces	Servicio por día €
Rulo o Bobina SDI	Servicio por día €	
Cableado HDMI	Servicio por día €	

Servicios Cuota Variable			
Servicios	Unidades de Facturación	Unidades	Precio Unitario (IVA no incluido)
SERVICIO DE MONITORIZACIÓN DEL PTD Y DE LA EXPERIENCIA DE USUARIO DEL PTD	Experiencia PTD	Equipo activo €
SERVICIOS DE GESTIÓN DE CdD, DOTACIONES, DESPLIEGUES Y PROYECTOS Y LOGÍSTICA INVERSA	Dotación Básica	Por dotación €
	Dotación Simple	Por dotación €
	Dotación Compleja	Por dotación €
	Dotación Compleja Reducida (Plan de Renovación Tecnológica)	Por dotación €
	Retirada Básica	Por equipo €

Servicios Cuota Variable		
Perfiles Profesionales	Unidades	Precio Unitario (IVA no incluido)
Consultor Senior	Hora €
Consultor Senior	Hora (Fuera horario habitual) €
Coordinador Proyectos (Jefe de Proyecto)	Hora €
Coordinador Proyectos (Jefe de Proyecto)	Hora (Fuera horario habitual) €
Técnico Especialista	Hora €
Técnico Especialista	Hora (Fuera horario habitual) €
Operador de Soporte	Hora €
Operador de Soporte	Hora (Fuera horario habitual) €
Agente CAU/Documentalista	Hora €
Agente CAU/Documentalista	Hora (Fuera horario habitual) €

Fecha y firma del licitador (***)

- (*) Se deberá indicar, a continuación del nombre o razón social, si se trata o no de una pequeña o mediana empresa.
- (**) El licitador se compromete a la ejecución del contrato para los suministros hasta el importe máximo de **66.384.179,63 euros, IVA no incluido**
- (***) En caso de que el licitador sea una unión temporal de empresarios, la proposición económica deberá ser firmada por los representantes de cada una de las empresas que compongan la unión.

**SR. PRESIDENTE DE LA MESA DE CONTRATACIÓN DE LA AGENCIA
PARA LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

ANEXO I: LOTE 3.- MODELO DE PROPOSICIÓN ECONÓMICA

**OFICINA DE GESTIÓN, TRANSFORMACIÓN DEL SERVICIO, CONSULTORÍA Y SOPORTE
TÉCNICO ESPECIALIZADO**

D. / D^a, con DNI/NIE número,
actuando en nombre (propio o de la empresa que representa) (*),
con NIF, y domicilio en,
calle / plaza, número,
consultado el anuncio de licitación del contrato de servicios denominado **“SERVICIOS DEL PUESTO DE
TRABAJO DIGITAL DEL USUARIO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DE
LA COMUNIDAD DE MADRID (4 LOTES)”**, Expediente: **ECON/000059/2023**, publicado en el
..... el día de de 2023.

Enterado de las condiciones, requisitos y obligaciones establecidos en los pliegos de cláusulas administrativas y de prescripciones técnicas particulares, 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 por **importe** de:

LOTE 3	
Base Imponible: (**)	6.669.772,80 €
21 % IVA:	1.400.652,29 €
Importe total:	8.070.425,09 €

Y por un **porcentaje general de baja** de:

.....%

Fecha y firma del licitador (***)

- (*) Se deberá indicar, a continuación del nombre o razón social, si se trata o no de una pequeña o mediana empresa.
- (**) El licitador se compromete a la ejecución del contrato hasta el importe máximo de **6.669.772,80 euros, IVA no incluido**
- (***) En caso de que el licitador sea una unión temporal de empresarios, la proposición económica deberá ser firmada por los representantes de cada una de las empresas que compongan la unión.

**SR. PRESIDENTE DE LA MESA DE CONTRATACIÓN DE LA AGENCIA
PARA LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

ANEXO I: LOTE 4.- MODELO DE PROPOSICIÓN ECONÓMICA

SERVICIOS DE ATENCIÓN Y SOPORTE PRESENCIAL A USUARIOS

D. / D^a, con DNI/NIE número
actuando en nombre (propio o de la empresa que representa) (*)
con NIF, y domicilio en
calle / plaza, número,
consultado el anuncio de licitación del contrato de servicios denominado **“SERVICIOS DEL PUESTO DE TRABAJO DIGITAL DEL USUARIO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DE LA COMUNIDAD DE MADRID (4 LOTES)”**, Expediente: **ECON/000059/2023**, publicado en el el día de de 2023.

Enterado de las condiciones, requisitos y obligaciones establecidos en los pliegos de cláusulas administrativas y de prescripciones técnicas particulares, 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 por **importe** de:

LOTE 4	
Base Imponible: (**)	5.680.200,00 €
21 % IVA:	1.192.842,00 €
Importe total:	6.873.042,00 €

Y por un **porcentaje general de baja** de:

.....%

Fecha y firma del licitador (***)

- (*) Se deberá indicar, a continuación del nombre o razón social, si se trata o no de una pequeña o mediana empresa.
- (**) El licitador se compromete a la ejecución del contrato hasta el importe máximo de **5.680.200,00 euros, IVA no incluido**
- (***) En caso de que el licitador sea una unión temporal de empresarios, la proposición económica deberá ser firmada por los representantes de cada una de las empresas que compongan la unión.

**SR. PRESIDENTE DE LA MESA DE CONTRATACIÓN DE LA AGENCIA
PARA LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

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

FORMULARIO

El servicio en línea gratuito DEUC electrónico, que facilita la Comisión Europea, 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.

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.

La parte I se puede rellenar sin necesidad de haber publicado previamente la licitación o bien una vez publicada la convocatoria en el DOUE, en cuyo caso, al introducir en el servicio DEUC el número de identificación que proporciona la Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas, se completa automáticamente la información sobre el procedimiento y el poder adjudicador.

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

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

Parte II: Información sobre el operador económico

Esta parte recoge información sobre la empresa licitadora.

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

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

- **Sí:** si se encuentra clasificada.
- **No:** si no se encuentra clasificada.
- **No procede:** si la clasificación no es exigida para el contrato que se licita.

Para indicar el nombre de la lista o certificado procede contestar si la empresa está clasificada como contratista de 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 aquéllos 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 algunos 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 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* (en adelante, la Directiva nueva o “DN”) y, por último, los artículos de la *Ley de Contratos del Sector Público (LCSP)* que han dado transposición al *Artículo 57 de la DN*.

Dado que no todas las prohibiciones para contratar están inscritas en el ROLECE y/o en el RELI, 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	DN	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 % 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	Artículo 57.4,	Artículo 70.

Parte III, N.º de sección	DN	LCSP
pregunta	letra f).	
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 <i>Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones</i>).

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 empresario 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 III: MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE MÚLTIPLE

En el caso de licitación en **unión temporal de empresarios**, deberá presentarse una declaración responsable por cada una de las empresas componentes de la UTE (Artículo 140.1 e) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público)

Órgano de contratación: AGENCIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID
Número de expediente:
Título del contrato:
Lote o lotes:

D./Dña.:, con DNI/NIE nº:, actuando (en nombre propio o en representación del licitador), con NIF:, con domicilio (del licitador) en (calle/plaza/etc.):, nº:, población:, provincia: y código postal:, en calidad de: (esta declaración responsable deberá ser suscrita por persona con capacidad para otorgarla. Indíquese la representación que ostenta el declarante en la empresa), teléfono nº:, correo electrónico:, en relación con el expediente de contratación arriba referenciado y de conformidad con lo dispuesto en el *Artículo 140 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público* y en el pliego de cláusulas administrativas particulares (PCAP) del contrato:

DECLARA RESPONSABLEMENTE:

(márquese y complétese lo que proceda)

Pertenencia o no a grupo empresarial

- Que no pertenece a ningún grupo empresarial (*no se encuentra en ninguno de los supuestos previstos en el Artículo 42.1 del Código de Comercio o de los supuestos alternativos establecidos en ese artículo*).
- Que pertenece al siguiente grupo empresarial:
- Que no presenta oferta ninguna otra empresa perteneciente al mismo grupo empresarial.
- Que también presenta/n oferta al/a los lote/s la/s empresa/s siguiente/s perteneciente/s al mismo grupo empresarial (*indicar nombre/s*):

Jurisdicción para las empresas extranjeras

- Que es una empresa extranjera y 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 del contrato, con renuncia, al fuero jurisdiccional extranjero que le pudiera corresponder.

Concreción de la solvencia requerida

- Que, si en la *Cláusula 1 del PCAP* se exige que se especifique en la oferta el personal responsable de ejecutar la prestación objeto del contrato, ese personal será el siguiente (*indicar el nombre de cada una de esas personas y su cualificación profesional*):
- Que, de resultar adjudicatario del contrato, si así se requiere en la *Cláusula 1 del PCAP*, se compromete a dedicar o adscribir a su ejecución los medios personales y/o materiales que se especifican en la citada cláusula, con las características, requisitos y condiciones que se señalan en ella.

Subcontratación

- Si en la *Cláusula 1 del PCAP* se requiere que los licitadores indiquen la parte del contrato que tengan previsto subcontratar:
 - Que no tiene prevista ninguna subcontratación.
 - Que tiene previsto subcontratar:

- La siguiente parte del contrato (o del lote nº ...):
- Por importe de:
- Con (*nombre o perfil empresarial del/de los subcontratista/s*):

(En caso de división en lotes, indiquense esos datos tantas veces como lotes estén afectados por la subcontratación)

- Si la ejecución del contrato conlleva que el contratista trate datos personales por cuenta del centro directivo promotor como responsable del tratamiento:
 - Que no tiene previsto subcontratar los servidores ni los servicios asociados a ellos.
 - Que tiene previsto subcontratar los servidores o los servicios asociados a ellos con (*nombre o perfil empresarial del/de los subcontratista/s*):

Empleo de personas con discapacidad e igualdad de mujeres y hombres

- Que, de resultar adjudicatario del contrato, y durante la vigencia del mismo, asume la obligación de tener empleados trabajadores con discapacidad en un 2 %, al menos, de la plantilla de la empresa, si ésta alcanza un número de 50 o 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.

- Que se trata de una empresa de 50 o más trabajadores y 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 efectiva de mujeres y hombres*, y se compromete a acreditar el cumplimiento de la referida obligación ante el órgano de contratación cuando sea requerido para ello.

Oposición del licitador a la consulta de sus datos por medios electrónicos (en su caso)

- Que NO AUTORIZA a la Comunidad de Madrid, en este procedimiento, a utilizar medios electrónicos para recabar los datos del NIF de la empresa y DNI del representante o del empresario individual, y demás datos y documentos que se requieran en el PCAP del contrato referentes a la capacidad y solvencia de las empresas, así como a que realice la consulta de que la empresa se halla al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y con la Seguridad Social.

No obstante, la mesa y el órgano de contratación podrán consultar en todo caso los datos que figuren en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público.

Y para que conste a los efectos oportunos, expido y firmo la presente declaración en
(firmar electrónicamente).

**SR. PRESIDENTE DE LA MESA DE CONTRATACIÓN DE LA AGENCIA
PARA LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

ANEXO IV: MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE DEL CONTRATISTA EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Órgano de contratación: AGENCIA PARA LA ADIMINSTRACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID
Número de expediente:
Título del contrato:
Lote o lotes:

D./Dña.:, con DNI/NIE nº:, actuando (en nombre propio o en representación del licitador), con NIF:, con domicilio (del licitador) en (calle/plaza/etc.):, nº:, población:, provincia: y código postal:, en calidad de: (esta declaración responsable deberá ser suscrita por persona con capacidad para otorgarla. Indíquese la representación que ostenta el declarante en la empresa), teléfono nº:, correo electrónico:, en relación con el expediente de contratación arriba referenciado y de conformidad con lo dispuesto en el *Artículo 122.2 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público* y en el pliego de cláusulas administrativas particulares (PCAP) del contrato:

DECLARA RESPONSABLEMENTE:

(márquese y complétese lo que proceda)

Tratamiento de datos personales

- Que ofrece las garantías suficientes, propias de un encargado de tratamiento, para aplicar las medidas técnicas y organizativas apropiadas conforme a lo establecido en el *Capítulo IV del Reglamento (UE) 2016/679* y concordantes de la *Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de datos personales y garantía de los derechos digitales*.
- Que se someterá a la normativa vigente de protección de datos personales, respecto al tratamiento de datos objeto del encargo de tratamiento derivados de la ejecución del contrato, así como a las instrucciones del responsable del tratamiento.
- Que conoce que las obligaciones relativas a la protección de datos tienen el carácter de obligaciones esenciales y los efectos que ello conlleva.

Ubicación de los servidores y/o servicios asociados (*):

- Los servidores que contengan los datos personales estarán ubicados en:
- Los servicios asociados (*tránsito, call center, ...*) que se realicen con los datos personales se prestarán desde:
- Otros (*especificar cuáles*):

Asimismo, durante toda la vida del contrato, asume la obligación de comunicar cualquier cambio que se produzca respecto a la información facilitada en la presente declaración.

Y para que conste a los efectos oportunos, expido y firmo la presente declaración en (*firmar electrónicamente*).

(*) Para las categorías especiales de datos [artículo 9 del Reglamento (UE) 2016/679] los servidores deberán estar ubicados en la Unión Europea. Para aquellos servidores fuera del territorio de la Unión Europea (véase nulidad del *Privacy Shield USA*, STJUE de 16 de julio 2020) se deberá verificar que el país destinatario/de tránsito haya sido declarado de nivel de protección adecuado por la Comisión Europea (<https://www.aepd.es/es/derechos-y-deberes/cumple-tus-deberes/medidas-de-cumplimiento/transferencias-internacionales>).

SR. PRESIDENTE DE LA MESA DE CONTRATACIÓN DE LA AGENCIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID

**ANEXO V: LOTE 2.- DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN
EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA POR APLICACIÓN DE FÓRMULAS**

(Documento a aportar en el Sobre N° 3, en relación con los Criterios de adjudicación números 2 y 3)

D. / Dña. con DNI/NIE
en nombre y representación de la empresa
con N.I.F. nº, en calidad de (Indíquese la representación que ostenta el declarante en la
empresa), se compromete a ejecutar el contrato en las siguientes condiciones:

CRITERIO DE ADJUDICACIÓN NÚMERO 2.- NÚMERO DE HORAS ADICIONALES

Número de **horas adicionales** de recursos asociados que se incrementan:

SUBCRITERIO	EQUIPO BASE	Nº DE HORAS ADICIONALES
2.1	Equipo Base Proyectos y Despliegues, Operaciones del CdD	
2.2	Equipo Base Proyectos y Despliegues, Despliegues, Logística Inversa y Coordinación de Proyectos	
2.3	Equipo Base Soporte Técnico, Servicio de Soporte al PTD	
2.4	Equipo Base Soporte Técnico, Servicio de Soporte a la Conectividad	
2.5	Equipo Base Soporte Técnico, Servicio de Soporte Avanzado	
2.6	Equipo Base Soporte Técnico, Servicios Colaborativos y Audiovisuales	
2.7	Equipo Base Proyectos y Despliegues, Gestión Stock y Herramientas Logísticas	
2.8	Servicios y actividades no contempladas en los subcriterios anteriores	

**CRITERIO NÚMERO 3.- INCREMENTO PARA LA DOTACIÓN DE EQUIPAMIENTO EN
MANTENIMIENTO Y PROYECTOS DE MEJORA**

Porcentaje de la facturación mensual acumulada ofertado:

..... %

Fecha y firma del licitador

Nota: La información que se solicita en este documento, única y exclusivamente ha de estar incluida en el Sobre nº 3

**SR. PRESIDENTE DE LA MESA DE CONTRATACIÓN DE LA AGENCIA
PARA LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

**ANEXO V: LOTE 3.- DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN
EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA POR APLICACIÓN DE FÓRMULAS**

(Documento a aportar en el Sobre Nº 3, en relación con el Criterio de adjudicación número 2)

D. / Dña. con DNI/NIE
en nombre y representación de la empresa
con N.I.F. nº, en calidad de (Indíquese la representación que ostenta el declarante en la
empresa), se compromete a ejecutar el contrato en las siguientes condiciones:

CRITERIO DE ADJUDICACIÓN NÚMERO 2.- NÚMERO DE HORAS ADICIONALES

Número de horas adicionales de recursos asociados que se incrementan:

SUBCRITERIO	EQUIPO BASE	Nº DE HORAS ADICIONALES
2.1	Equipo Base del Grupo de apoyo al Gobierno de la Ciberseguridad y Marco Normativo	
2.2	Equipo Base de la Oficina de Gobierno del Contrato y Transformación del Servicio	
2.3	Equipo Base de la Oficina de Innovación, Soporte Técnico Especializado y Consultoría Tecnológica, perfil Arquitecto de Sistemas de Puesto	
2.4	Equipo Base de la Oficina de Innovación, Soporte Técnico Especializado y Consultoría Tecnológica, perfil Arquitecto de Correo Electrónico Exchange	
2.5	Equipo Base de la Oficina de Innovación, Soporte Técnico Especializado y Consultoría Tecnológica, perfil Técnico de Soluciones M365	
2.6	Equipo Base de la Oficina de Soporte a Proyectos	

Fecha y firma del licitador

Nota: La información que se solicita en este documento, única y exclusivamente ha de estar incluida en el Sobre nº 3

**SR. PRESIDENTE DE LA MESA DE CONTRATACIÓN DE LA AGENCIA
PARA LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID**