



PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS QUE CONLLEVA PRESTACIONES DIRECTAS A FAVOR DE LA CIUDADANÍA DENOMINADO: APOYO A LA GESTIÓN DE LA ATENCIÓN PERSONALIZADA A TRAVÉS DE LOS CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DE LÍNEA MADRID, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO.

ÍNDICE

TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES.....	5
CAPÍTULO I. Régimen jurídico.....	5
Cláusula 1. Régimen jurídico.....	5
CAPÍTULO II. Del órgano contratante.....	6
Cláusula 2. Órgano de contratación.....	6
Cláusula 3. Responsable del contrato.....	7
Cláusula 4. Unidad encargada del seguimiento y ejecución del contrato.....	7
CAPÍTULO III. Del contrato.....	8
Cláusula 5. Objeto y necesidad del contrato.....	8
Cláusula 6. Medios para la prestación del servicio.....	8
Cláusula 7. Valor estimado.....	8
Cláusula 8. Régimen económico, presupuesto de licitación y precio del contrato.	9
Cláusula 9. Existencia de crédito.....	10
Cláusula 10. Plazo y lugar de ejecución.....	10
Cláusula 11. Prórroga del contrato.....	11
Cláusula 12. Condiciones especiales de ejecución.....	12
Cláusula 13. Revisión de precios.....	12
CAPÍTULO IV. Del licitador.....	13
Cláusula 14. Aptitud para contratar.....	13
Cláusula 15. Clasificación y solvencia.....	14
Cláusula 16. Integración de la solvencia con medios externos.....	15
Cláusula 17. Concreción de las condiciones de solvencia.....	15
CAPÍTULO V. Del procedimiento de adjudicación.....	16



Sección primera. Del procedimiento y criterios de adjudicación.....	16
Cláusula 18. Procedimiento.....	16
Cláusula 19. Publicidad.....	16
Cláusula 20. Criterios de adjudicación.....	17
Sección segunda. De las garantías.....	18
Cláusula 21. Garantía provisional.....	18
Cláusula 22. Garantía definitiva.....	19
Cláusula 23. Devolución y cancelación de la garantía definitiva.....	20
TÍTULO II. LICITACIÓN DEL CONTRATO.....	21
CAPÍTULO I. De las proposiciones.....	21
Cláusula 24. Presentación de proposiciones.....	21
Cláusula 25. Forma y contenido de las proposiciones.....	22
Cláusula 26. Calificación de la documentación presentada, valoración y apertura de proposiciones.....	28
CAPÍTULO II. De la propuesta de adjudicación, adjudicación y perfección y formalización.....	30
Cláusula 27. Efectos de la propuesta de adjudicación. Decisión de no adjudicar o celebrar el contrato y desistimiento del procedimiento de adjudicación por la Administración.....	30
Cláusula 28. Adjudicación del contrato.....	31
Cláusula 29. Perfección y formalización del contrato.....	39
TÍTULO III. EJECUCIÓN DEL CONTRATO.....	40
CAPÍTULO I. Derechos y obligaciones del contratista.....	40
Sección primera. De los abonos al contratista.....	40
Cláusula 30. Prestaciones económicas.....	40
Sección segunda. De las exigencias al contratista.....	42
Cláusula 31. Obligaciones generales.....	42
Cláusula 32. Obligaciones, gastos e impuestos exigibles al contratista.....	43
Sección tercera. De las disposiciones laborales y sociales y de transparencia.....	43
Cláusula 33. Obligaciones laborales, sociales y de transparencia.....	43
Cláusula 34. Información sobre las condiciones de subrogación en contratos de trabajo.....	45



Sección cuarta: De la confidencialidad y protección de datos de carácter personal.....	46
Cláusula 35. Deber de confidencialidad.....	46
Cláusula 36. Protección de datos de carácter personal.....	46
Sección quinta. De los seguros y responsabilidades por daños.....	47
Cláusula 37. Seguros.....	47
Cláusula 38. Responsabilidad del contratista por daños y perjuicios.....	47
CAPÍTULO II. De la cesión y subcontratación.....	48
Cláusula 39. Cesión del contrato.....	48
Cláusula 40. Subcontratación.....	48
CAPÍTULO III. Ejecución del contrato.....	51
Sección primera. Del riesgo y ventura.....	51
Cláusula 41. Riesgo y ventura.....	52
Sección segunda. Del cumplimiento del contrato.....	52
Cláusula 42. Programa de trabajo.....	52
Cláusula 43. Trabajos defectuosos o mal ejecutados.....	52
Cláusula 44. Secuestro del servicio.....	53
Sección tercera. Del cumplimiento del plazo y penalidades por demora.....	54
Cláusula 45. Cumplimiento del plazo y penalidades por demora.....	54
Sección cuarta. De la modificación y suspensión del contrato.....	55
Cláusula 46. Modificación del contrato.....	55
Cláusula 47. Suspensión del contrato.....	56
CAPÍTULO IV. Extinción del contrato.....	57
Sección primera. De la resolución del contrato.....	57
Cláusula 48. Resolución del contrato.....	57
Sección segunda. De la realización de los servicios.....	58
Cláusula 49. Forma de presentación.....	58
Cláusula 50. Realización de los servicios.....	58
Cláusula 51. Recepción y liquidación.....	59
Cláusula 52. Propiedad de los trabajos.....	60
Cláusula 53. Reversión del servicio.....	61
Sección tercera. Del plazo de garantía.....	62
Cláusula 54. Plazo de garantía.....	62



Sección cuarta. Prerrogativas y facultades de la Administración y Recursos	
.....	62
Cláusula 55. Prerrogativas y facultades de la Administración.....	62
Cláusula 56. Recursos.....	63
ANEXO I. CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO.....	65
ANEXO II. MODELO DE OFERTA DE CRITERIOS VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES.....	111
ANEXO III. MODELO DE GARANTÍAS EN LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN MODELO DE AVAL.....	114
ANEXO IV. MODELO DE GARANTÍAS EN LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN MODELO DE CERTIFICADO DE SEGURO DE CAUCIÓN.....	116
ANEXO V. DEBER DE INFORMACIÓN PREVISTO EN EL ARTÍCULO 129 DE LA LCSP.....	118
ANEXO VI. MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE RELATIVA A HALLARSE AL CORRIENTE DEL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN DE CONTAR CON UN DOS POR CIENTO DE TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD O ADOPTAR LAS MEDIDAS ALTERNATIVAS CORRESPONDIENTES Y AL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES ESTABLECIDAS EN LA NORMATIVA VIGENTE EN MATERIA LABORAL, SOCIAL Y DE IGUALDAD EFECTIVA ENTRE MUJERES Y HOMBRES.....	122
ANEXO VII. MODELO DE COMPROMISO PARA LA INTEGRACIÓN DE LA SOLVENCIA CON MEDIOS EXTERNOS.....	125
ANEXO VIII. INFORMACIÓN SOBRE LAS CONDICIONES DE LOS CONTRATOS DE LOS TRABAJADORES A LOS QUE AFECTE LA SUBROGACIÓN AL OBJETO DE PERMITIR UNA EXACTA EVALUACIÓN DE LOS COSTES LABORALES. ESTA INFORMACIÓN SE FACILITA EN CUMPLIMIENTO DE LO PREVISTO EN EL ARTÍCULO 130 LCSP.....	126
ANEXO IX. INFORMACIÓN SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS.....	128



PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS QUE CONLLEVA PRESTACIONES DIRECTAS A FAVOR DE LA CIUDADANÍA DENOMINADO: APOYO A LA GESTIÓN DE LA ATENCIÓN PERSONALIZADA A TRAVÉS DE LOS CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DE LÍNEA MADRID, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO.

TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO I. Régimen jurídico

Cláusula 1. Régimen jurídico.

El presente contrato tiene carácter administrativo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 25 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 (en adelante LCSP). Las partes quedan sometidas expresamente a lo establecido en este pliego y en su correspondiente de prescripciones técnicas particulares.

Ambos pliegos tienen carácter contractual, por lo que deberán ser firmados, en prueba de conformidad por el adjudicatario, en el mismo acto de formalización del contrato.

Asimismo, el presente contrato se encuentra sometido a la normativa reguladora del régimen jurídico básico del servicio objeto del mismo, señalada en el **apartado 2 del Anexo I** al presente pliego.

Para lo no previsto en los pliegos, el contrato se regirá por la LCSP, por 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 (RD 817/2009), por el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, aprobado mediante Real Decreto 1098/2001, de 12 de Octubre (RGLCAP), en todo lo que no se oponga a la anterior, por la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local (LBRL) y por el Reglamento de Servicios de las Corporaciones Locales, aprobado por Decreto de 17 de junio de 1955 (RSCL). La aplicación de estas normas se llevará a cabo en relación con todo lo que no haya resultado afectado por la disposición derogatoria de la LCSP.



Código de verificación : PY21572e651e6332



En todo caso, las normas legales y reglamentarias citadas anteriormente serán de aplicación en todo lo que no se oponga a la LCSP.

Además, el contrato queda sometido a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos.

Asimismo, el contrato se regirá por la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid.

Supletoriamente, se aplicarán las restantes normas de derecho administrativo y, en su defecto, las de derecho privado.

CAPÍTULO II. Del órgano contratante.

Cláusula 2. Órgano de contratación.

De conformidad con el artículo 61 LCSP, la representación de las entidades del sector público en materia contractual corresponde a los órganos de contratación, unipersonales o colegiados que, en virtud de norma legal o reglamentaria o disposición estatutaria, tengan atribuida la facultad de celebrar contratos en su nombre.

La disposición adicional segunda de la LCSP dispone que en los municipios de gran población a que se refiere el artículo 121 LBRL, las competencias del órgano de contratación se ejercerán por la Junta de Gobierno Local, cualquiera que sea el importe del contrato o la duración del mismo.

Sin perjuicio de lo anterior, los órganos de contratación podrán delegar o desconcentrar sus competencias y facultades en esta materia, con cumplimiento de las normas y formalidades aplicables a la delegación o desconcentración de competencias, en el caso de que se trate de órganos administrativos.

Para el presente contrato, el órgano de contratación será el que figure en el **apartado 3 del Anexo I** al pliego.



Cláusula 3. Responsable del contrato.

Al responsable del contrato que designe el órgano de contratación le corresponde, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 62.1 LCSP, supervisar su ejecución y adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada, dentro del ámbito de facultades que el órgano de contratación le atribuya.

Además, 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 prestación de los servicios en cada una de sus fases.
- c) Dar las órdenes oportunas para lograr los objetivos del contrato.
- d) Proponer las modificaciones que convenga introducir para el buen desarrollo de los servicios.
- e) Expedir, en su caso, las certificaciones parciales correspondientes a los servicios realizados según los plazos de ejecución y abono que se hayan acordado.
- f) Tramitar cuantas incidencias surjan durante el desarrollo de los servicios.
- g) Convocar cuantas reuniones estime pertinentes para el buen desarrollo de los servicios 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 servicio.

Asimismo, el responsable del contrato será la persona que actúe en defensa del interés general, para obtener y verificar el cumplimiento de las obligaciones del adjudicatario, especialmente en lo que se refiere a la calidad en la prestación del servicio.

Cláusula 4. Unidad encargada del seguimiento y ejecución del contrato.

De conformidad con el artículo 62 LCSP, la unidad encargada del seguimiento y ejecución ordinaria de este contrato será la que se indica en el **apartado 4 del Anexo I** al presente pliego.





CAPÍTULO III. Del contrato.

Cláusula 5. Objeto y necesidad del contrato.

El objeto del contrato al que se refiere el presente pliego es la ejecución de los servicios que conlleven prestaciones directas a favor de la ciudadanía descritos en el **apartado 1 del Anexo I** al mismo y definido en el pliego de prescripciones técnicas particulares, en el que se especifican los factores de todo orden a tener en cuenta. En el mismo apartado se hace referencia igualmente a las necesidades administrativas a satisfacer mediante el contrato. y en su caso, en el proyecto de explotación.

De conformidad con el artículo 99.3 LCSP, el órgano de contratación podrá no dividir en lotes el objeto del contrato cuando existan motivos válidos que deberán justificarse debidamente. En el presente contrato, la justificación de la no división en lotes se indica en el **apartado 1 del Anexo I** al presente pliego.

Cláusula 6. Medios para la prestación del servicio.

Las características y los requisitos del centro o centros que el contratista haya de poner a disposición del servicio público o, en su caso, las obras e instalaciones, bienes y medios auxiliares que la Administración ponga a disposición del contratista para la ejecución del contrato se especifican en el **apartado 28 del Anexo I** al presente pliego.

Los bienes afectos a la ejecución del contrato no podrán ser objeto de embargo, de acuerdo con lo señalado en el artículo 312.c) LCSP.

Cláusula 7. Valor estimado.

El valor estimado del presente contrato, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 101 LCSP, asciende a la cantidad expresada en el **apartado 6 del Anexo I** al presente pliego.

El método de cálculo aplicado por el órgano de contratación para calcular el valor estimado será el que figura en el **apartado 6 del Anexo I**.



Cláusula 8. Régimen económico, presupuesto de licitación y precio del contrato.

El régimen económico aplicable será el señalado en el **apartado 5 del Anexo I** al presente pliego.

En su caso, el derecho de explotación de los servicios en ningún caso podrá implicar la transferencia al contratista del riesgo de explotación, en los términos señalados en el artículo 15.2 en relación con el artículo 14.4 LCSP.

Conforme a lo previsto en el artículo 183 RGLCAP y previamente a la aprobación del expediente por el órgano de contratación, deberá incorporarse al expediente, en su caso, el proyecto de explotación. Comprenderá un estudio económico-administrativo del servicio, de su régimen de utilización y de las particularidades técnicas que resulten precisas para su definición.

En estos casos, el contratista llevará una contabilidad diferenciada respecto de todos los ingresos y gastos del contrato, que deberá estar a disposición de la entidad contratante.

Deberán quedar reflejados todos los ingresos derivados de las contraprestaciones pactadas, de forma que se separen contablemente los ingresos provenientes de las aportaciones públicas de aquellos otros procedentes de las tarifas abonadas por los usuarios y, en su caso, los procedentes de la explotación de la zona comercial.

La retribución del contratista consistirá en un precio cierto que deberá expresarse en euros.

El presupuesto base de licitación del contrato asciende a la cantidad expresada en el **apartado 7 del Anexo I** al presente pliego. Su desglose y la distribución por anualidades previstas se establecen en el **apartado 7 del Anexo I** al presente pliego. Ha sido elaborado de conformidad con lo dispuesto en los artículos 100 y 309 LCSP. Su cálculo incluye los tributos de cualquier índole.

En todo caso, se indicará como partida independiente, el importe del Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA).



Cláusula 9. Existencia de crédito.

La ejecución de los servicios está amparada por los créditos que se indican en el **apartado 7 del Anexo I** al presente pliego.

Si el contrato se financia con Fondos Europeos, debe someterse a las disposiciones del Tratado de la Unión Europea y a los actos fijados en virtud del mismo y ser coherente con las actividades, políticas y prioridades comunitarias en pro de un desarrollo sostenible y mejora del medio ambiente, debiendo promover el crecimiento, la competitividad, el empleo y la inclusión social así como la igualdad entre hombres y mujeres, de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento (UE) nº 1303/2013, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de diciembre de 2013, por el que se establecen disposiciones comunes relativas al Fondo Europeo de Desarrollo Regional, al Fondo Social Europeo, al Fondo de Cohesión, al Fondo Europeo Agrícola de Desarrollo Rural y al Fondo Europeo Marítimo y de la Pesca, y por el que se establecen disposiciones generales relativas al Fondo Europeo de Desarrollo Regional, al Fondo Social Europeo, al Fondo de Cohesión y al Fondo Europeo Marítimo y de la Pesca, y se deroga el Reglamento (CE) nº 1083/2006 del Consejo.

Cláusula 10. Plazo y lugar de ejecución.

El plazo total y los plazos parciales de ejecución de los trabajos a que se refiere este pliego serán los que figuran en el **apartado 10 del Anexo I**, 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.

En el caso de contratos de servicios llamados de "actividad", en los que el contratista presta el servicio de manera regular y continuada, el plazo debe fijarse como plazo de duración. No obstante, cuando se haya establecido un plazo de ejecución fijo, el posible retraso en la adjudicación respecto de dicha fecha inicialmente fijada tendrá como efectos una reducción del plazo de ejecución, y en consecuencia, de las prestaciones del contratista, dando lugar a una correlativa reducción del precio así como del importe de la garantía definitiva.

En todo caso, en relación con el plazo de duración de los contratos y de ejecución de la prestación, se deberá tener en cuenta lo dispuesto en el artículo 29 LCSP.



El contrato se ejecutará en el lugar que se indica en el **apartado 10 del Anexo I** de este pliego.

Cláusula 11. Prórroga del contrato.

Sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula anterior, el contrato podrá prorrogarse de conformidad con lo dispuesto en el artículo 29 LCSP.

La prórroga se acordará por el órgano de contratación y 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. Quedan exceptuados de la obligación de preaviso los contratos cuya duración fuera inferior a dos meses, todo ello de conformidad con lo dispuesto en el apartado 2 del artículo 29 LCSP.

En ningún caso podrá producirse la prórroga por el consentimiento tácito de las partes.

La prórroga del contrato establecida en el apartado 2 del artículo 29 LCSP no será obligatoria para el contratista en los casos en los que en el contrato se dé la causa de resolución establecida en el artículo 198.6 LCSP, por haberse demorado la Administración en el abono del precio más de seis meses.

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.

La posibilidad o no de prórroga del presente contrato está prevista en el **apartado 10 del Anexo I al pliego**.

No obstante, de conformidad con el artículo 29.4 LCSP, cuando al vencimiento de un contrato no se hubiera formalizado el nuevo contrato que garantice la continuidad de la prestación a realizar por el contratista, 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 originario 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.

En este caso, en atención a la naturaleza imprevisible de esta prórroga, cuya aplicación no deriva de la voluntad del órgano de contratación, la misma no se



tomará en consideración a efectos de fijar el valor estimado, ni será de aplicación la obligación de preaviso anteriormente referida.

Las prórrogas se deberán aprobar con carácter previo a la finalización del contrato.

Cláusula 12. Condiciones especiales de ejecución.

Los órganos de contratación podrán establecer condiciones especiales en relación con la ejecución del contrato, siempre que estén vinculadas a su objeto, en el sentido del artículo 145 LCSP, no sean directa o indirectamente discriminatorias y sean compatibles con el Derecho de la Unión Europea.

Las condiciones especiales de ejecución para este contrato se indican en el **apartado 26 del Anexo I** al presente pliego.

Cuando de conformidad con el **apartado 1 del Anexo I** al pliego, se indique que se trata de un contrato cuya ejecución implique la cesión de datos por entidades del sector público al contratista, la condición especial de ejecución obligatoria prevista en el artículo 202.1 LCSP indicada en el **apartado 26 del Anexo I** al pliego, tendrá el carácter de obligación contractual esencial de conformidad con lo dispuesto en la letra f) del apartado 1 del artículo 211 LCSP

Para el caso de incumplimiento del resto de condiciones especiales de ejecución, deberán establecerse penalidades en el **apartado 33 del Anexo I** al presente pliego o atribuirles a estas condiciones el carácter de obligaciones contractuales esenciales a los efectos señalados en la letra f) del artículo 211 LCSP.

Todas las condiciones especiales de ejecución que formen parte del contrato serán exigidas igualmente a todos los subcontratistas que participen en la ejecución del mismo.

Cláusula 13. Revisión de precios.

En la revisión de precios se estará a lo especificado en el **apartado 8 del Anexo I** al presente pliego, todo ello de conformidad con el artículo 103 LCSP.

En los contratos celebrados con precios provisionales no cabrá la revisión de precios de conformidad con lo dispuesto en el artículo 102.7 in fine LCSP.



CAPÍTULO IV. Del licitador.

Cláusula 14. Aptitud para contratar.

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 estén incurso en alguna prohibición de contratar y que acrediten su solvencia económica, financiera y técnica, o se encuentren debidamente clasificadas, de conformidad con lo establecido en el **apartado 13 del Anexo I** al presente pliego.

En relación a las Uniones Temporales de Empresarios, la alteración de su composición así como los supuestos de modificación durante la licitación se estará a lo dispuesto en el artículo 69, apartados 8 y siguientes.

En los casos de fusión de empresas en los que participe la sociedad contratista, continuará el contrato vigente con la entidad absorbente o con la resultante de la fusión, que quedará subrogada en todos los derechos y obligaciones dimanantes del mismo. Igualmente, en los supuestos de escisión, aportación o transmisión de empresas o ramas de actividad de las mismas, continuará el contrato con la entidad a la que se atribuya el contrato, que quedará subrogada en los derechos y obligaciones dimanantes del mismo, siempre que reúna las condiciones de capacidad, ausencia de prohibición de contratar, y la solvencia exigida al acordarse la adjudicación o que las diversas sociedades beneficiarias de las mencionadas operaciones y, en caso de subsistir, la sociedad de la que provengan el patrimonio, empresas o ramas segregadas, se responsabilicen solidariamente con aquellas de la ejecución del contrato. Si no pudiese producirse la subrogación por no reunir la entidad a la que se atribuya el contrato las condiciones de solvencia necesarias, se resolverá el contrato, considerándose a todos los efectos como un supuesto de resolución por culpa del adjudicatario.

A los efectos anteriores, la empresa deberá comunicar al órgano de contratación la circunstancia que se hubiere producido.

Las personas jurídicas sólo podrán ser adjudicatarias de contratos cuyas prestaciones estén comprendidas dentro de los fines, objeto o ámbito de actividad que, a tenor de sus estatutos o reglas fundacionales, les sean propios.



Los contratistas deberán contar asimismo con la habilitación empresarial o profesional que, en su caso, sea exigible para la realización de la actividad o prestación que constituya el objeto del contrato, de conformidad con lo establecido en el **apartado 15 del Anexo I** al pliego.

En relación con las empresas comunitarias o de Estados signatarios del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo y empresas no comunitarias, será de aplicación lo dispuesto en los artículos 67 y 68 LCSP.

Cláusula 15. Clasificación y solvencia.

De conformidad con el artículo 74 LCSP, para celebrar contratos con el sector público los empresarios deberán acreditar estar en posesión de las condiciones mínimas de solvencia económica y financiera y profesional o técnica que se determinen por el órgano de contratación. Este requisito podrá ser sustituido por el de la clasificación.

Para los contratos de servicios no será exigible la clasificación del empresario. En el **apartado 13 del Anexo I** se establecerán los criterios y requisitos mínimos de solvencia económica y financiera y de solvencia técnica o profesional tanto en los términos previstos en los artículos 87 y 90 de la Ley como en términos de grupo o subgrupo de clasificación y de categoría mínima exigible, siempre que el objeto del contrato esté incluido en el ámbito de clasificación de alguno de los grupos o subgrupos de clasificación vigentes, atendiendo para ello al código CPV del contrato.

Por tanto, el empresario podrá acreditar su solvencia indistintamente mediante su clasificación en el grupo o subgrupo de clasificación y categoría de clasificación correspondientes al contrato o bien acreditando el cumplimiento de los requisitos específicos de solvencia detallados en el **apartado 13 del Anexo I**.

Asimismo, el artículo 92 LCSP dispone que reglamentariamente podrá eximirse la exigencia de acreditación de la solvencia económica y financiera o de la solvencia técnica o profesional para los contratos cuyo importe no supere un determinado umbral. En el supuesto de contratos de servicios cuyo valor estimado sea igual o inferior a 35.000 euros, en el **apartado 13 del Anexo I** al pliego se indicará expresamente la exigencia o no de los requisitos de acreditación de la solvencia, de conformidad con lo previsto en el artículo 11 del RGLCAP, modificado por el Real Decreto 773/2015, de 28 de agosto.



Código de verificación : PY21572e651e6332



Cláusula 16. Integración de la solvencia con medios externos.

Para acreditar la solvencia necesaria para celebrar un contrato determinado, el empresario podrá basarse en la solvencia y medios de otras entidades, independientemente de la naturaleza jurídica de los vínculos que tenga con ellas, siempre que demuestre que durante toda la duración de la ejecución del contrato dispondrá efectivamente de esa solvencia y medios, y la entidad a la que recurra no esté incurso en una prohibición de contratar.

En las mismas condiciones, los empresarios que concurran agrupados en las uniones temporales a que se refiere el artículo 69 LCSP, podrán recurrir a las capacidades ajenas a la unión temporal.

Por tanto, los licitadores podrán acreditar los requisitos específicos de solvencia económica, financiera y técnica o profesional recogidos en el **apartado 13 del Anexo I** basándose en la solvencia y medios de otras entidades.

La falta o insuficiencia de la clasificación no podrá suplirse mediante la integración de la solvencia con medios externos.

De conformidad con el artículo 75.1 LCSP, con respecto a los criterios relativos a los títulos de estudios y profesionales que se indican en el artículo 90.1 e) o a la experiencia profesional pertinente, las empresas únicamente podrán recurrir a las capacidades de otras entidades si éstas van a prestar los servicios para los cuales son necesarias dichas capacidades.

En los contratos de servicios, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 75.4 LCSP, los poderes adjudicadores podrán 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, siempre que así se haya previsto en el pliego. Dicha posibilidad se encuentra regulada en el **apartado 27 del Anexo I**.

Cláusula 17. Concreción de las condiciones de solvencia.

En los contratos de servicios, podrá exigirse a las personas jurídicas que especifiquen los nombres y la cualificación profesional del personal responsable de ejecutar la prestación, de conformidad con el artículo 76.1 LCSP.



Código de verificación : PY21572e651e9332



Asimismo, en virtud del apartado 2 del artículo 76 LCSP, los órganos de contratación podrán exigir a los licitadores que, además de acreditar su solvencia o, en su caso, clasificación, se comprometan a dedicar o adscribir a la ejecución del contrato los medios personales o materiales suficientes para ello. Estos compromisos tienen el carácter de obligaciones contractuales esenciales a los efectos previstos en el artículo 211, o de establecer penalidades, conforme a lo señalado en el artículo 192.2 para el caso de que se incumplan por el adjudicatario.

La exigencia, en su caso, de los nombres y la cualificación del personal responsable de ejecutar el contrato, así como del compromiso de adscripción a la ejecución del contrato de medios personales y/o materiales, se establece en el **apartado 14 del Anexo I** al presente pliego.

CAPÍTULO V. Del procedimiento de adjudicación.

Sección primera. Del procedimiento y criterios de adjudicación.

Cláusula 18. Procedimiento.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 131 LCSP, el contrato se adjudicará por procedimiento abierto y se llevará a cabo atendiendo a un único criterio de adjudicación o bien a una pluralidad de criterios de adjudicación, según lo dispuesto en el **apartado 12 del Anexo I** al presente pliego y conforme a los términos y requisitos establecidos en dicho texto legal, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 145 y 146 LCSP.

Cláusula 19. Publicidad.

El anuncio de licitación para la adjudicación de contratos de las Administraciones Públicas se publicará en el perfil de contratante.

En el perfil de contratante del Ayuntamiento de Madrid que figura en el **apartado 39 del Anexo I** al presente pliego, se ofrecerá información relativa a la convocatoria de la licitación del contrato, incluyendo los pliegos de cláusulas administrativas particulares y documentación complementaria, en su caso.



Cuando los contratos, según lo dispuesto en el **apartado 6 del Anexo I** al presente pliego, estén sujetos a regulación armonizada, la licitación se publicará además en el Diario Oficial de la Unión Europea, de conformidad con el artículo 135 LCSP.

Los interesados en el procedimiento de licitación podrán solicitar información adicional sobre los pliegos y demás documentación complementaria con la antelación fijada en el **apartado 38 del Anexo I** de este pliego.

Cláusula 20. Criterios de adjudicación.

Los criterios que han de servir de base para la adjudicación son los señalados en los **apartados 12 y 21 del Anexo I** al presente pliego, con la ponderación atribuida a cada uno de ellos o cuando, por razones objetivas debidamente justificadas, no sea posible ponderar los criterios elegidos, éstos se enumerarán por orden decreciente de importancia.

Cuando se señale un único criterio de adjudicación, este deberá estar relacionado con los costes, pudiendo ser el precio o un criterio basado en la rentabilidad, como el coste del ciclo de vida calculado de acuerdo con lo indicado en el artículo 148 LCSP.

En el caso de que el procedimiento de adjudicación se articule en varias fases, se indicará igualmente en cuáles de ellas se irán aplicando los distintos criterios, estableciendo un umbral mínimo del 50 por ciento de la puntuación en el conjunto de los criterios cualitativos para continuar con el proceso, debiéndose indicar en el **apartado 21 del Anexo I**.

Es estos casos, la proposición deberá incluir tantos sobres individualizados como fases de valoración se hayan establecido.

De entre los criterios objetivos de adjudicación, en el **apartado 22 del Anexo I** se señalan los parámetros objetivos que deberán permitir identificar los casos en que una oferta se considere anormal, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 149.2 LCSP.

Sección segunda. De las garantías**Cláusula 21. Garantía provisional.**

En el caso de que el órgano de contratación haya acordado la exigencia de garantía provisional a los licitadores, estos la deberán constituir por el importe señalado en el **apartado 16 del Anexo I** al presente pliego.

Cuando el licitador presente su proposición bajo la forma de unión temporal de empresarios, la garantía provisional podrá constituirse por una o varias de las empresas participantes, siempre que en su conjunto se alcance la cuantía exigida en el **apartado 16 del Anexo I** y garantice solidariamente a todos los integrantes de la unión.

En cuanto a la forma y requisitos de las garantías, se estará a lo previsto en los artículos 106 y 108 LCSP, así como lo dispuesto en los artículos 55, 56, 57 y 58 del RGLCAP.

Esta garantía deberá constituirse, cuando se trata de garantía en efectivo o en valores, en la Tesorería municipal, de conformidad con lo previsto en el Reglamento sobre constitución devolución y ejecución de garantías en el Ayuntamiento de Madrid, la Gerencia Municipal de Urbanismo y Organismos Autónomos Municipales o en los establecimientos equivalentes de otras Administraciones Públicas en los términos previstos en los Convenio que a tal efecto se suscriban con las mismas, o ante el propio órgano de contratación cuando se trate de certificados de inmovilización de valores anotados, de aval o de certificados de seguro de caución.

La constitución de las garantías se ajustará, en cada caso, a los modelos que se indican en los **Anexos III y IV** al presente pliego, y en el caso de inmovilización de deuda pública, al certificado que corresponda conforme a su normativa específica.

Respecto a la referencia del cumplimiento del bastateo del poder en el texto del aval o del certificado de seguro de caución (**Anexos III y IV** al presente pliego), cuando el poder se hubiere otorgado por la entidad avalista o aseguradora para garantizar al licitador en este procedimiento concreto, el bastateo se realizará con carácter previo por un letrado de la Asesoría Jurídica del Ayuntamiento de Madrid.

La garantía provisional se extinguirá automáticamente y se devolverá a los licitadores inmediatamente después de la perfección del contrato.



En todo caso, la garantía provisional se devolverá al licitador seleccionado como adjudicatario cuando haya constituido la garantía definitiva, pudiendo aplicar el importe de la garantía provisional a la definitiva o proceder a una nueva constitución de esta última.

Cláusula 22. Garantía definitiva.

El licitador que presente la mejor oferta de conformidad con lo dispuesto en el artículo 145, deberá constituir a disposición del órgano de contratación una garantía definitiva. Su cuantía será igual al 5 por 100 del importe del precio final ofertado por el licitador, excluido el Impuesto sobre el Valor Añadido, o, en su caso, del presupuesto base de licitación, según lo previsto en el **apartado 17 del Anexo I** al presente pliego. La constitución de esta garantía deberá ser acreditada en el plazo de diez días hábiles a contar desde el siguiente a aquél en que hubiera recibido el requerimiento del artículo 150.2 LCSP.

En todo caso, la garantía definitiva responderá de los conceptos a que se refiere el artículo 110 LCSP. Dentro de dichos conceptos se incluye el incumplimiento por parte del contratista de la obligación de indemnizar los daños y perjuicios ocasionados a terceros como consecuencia de la incorrecta ejecución de las prestaciones objeto del contrato, prevista en el artículo 196 LCSP.

La garantía definitiva se constituirá de conformidad con lo preceptuado en el Capítulo I del Título IV del Libro I de la LCSP y en cualquiera de las formas que se establecen en el artículo 108.1 LCSP, ajustándose, de acuerdo con la forma escogida, a los modelos que se establecen en los Anexos III y IV al presente pliego y al procedimiento establecido en el Reglamento sobre constitución, devolución y ejecución de garantías en el Ayuntamiento de Madrid, la Gerencia Municipal de Urbanismo y Organismos Autónomos Municipales, debiendo consignarse en la Tesorería Municipal y de sus Organismos Autónomos, en su caso, o en los establecimientos equivalentes de otras Administraciones Públicas en los términos previstos en los Convenios que a tal efecto se suscriban con las mismas.

En aquellos supuestos en los que se constituya garantía provisional el adjudicatario potestativamente podrá aplicar el importe de la garantía provisional a la definitiva, o proceder a la nueva constitución de esta última.

Respecto a la referencia del cumplimiento del bastanteo del poder en el texto del aval o del certificado de seguro de caución (Anexos III y IV al presente pliego),





cuando el poder se hubiere otorgado por la entidad avalista o aseguradora para garantizar al licitador en este procedimiento concreto, el bastanteo se realizará con carácter previo por un letrado de la Asesoría Jurídica del Ayuntamiento de Madrid.

Cuando de conformidad con lo previsto en el **apartado 17 del Anexo I** al presente pliego, proceda la constitución de la garantía en forma de retención en el precio prevista en el artículo 108.2 LCSP, previa manifestación expresa del licitador que opta por la retención en el precio, ésta se llevará a cabo en el primer abono.

Cuando como consecuencia de la modificación del contrato, experimente variación el precio del mismo, se reajustará la garantía en el plazo de 15 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, incurriendo, en caso contrario, en causa de resolución contractual. 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. A estos efectos, no se considerarán las variaciones de precio que se produzcan como consecuencia de una revisión de precios conforme a lo señalado en el Capítulo II del Título III del Libro I.

La garantía complementaria se establecerá de conformidad con lo previsto en el artículo 107.2 LCSP, y se estará, en su caso, a lo dispuesto en el **apartado 18 del Anexo I** al presente pliego.

Cláusula 23. Devolución y cancelación de la garantía definitiva.

Aprobada la liquidación del contrato, si no resultasen responsabilidades que hayan de ejercitarse sobre la garantía definitiva y transcurrido el plazo de garantía de los servicios determinado en el **apartado 36 del Anexo I** al presente pliego, se dictará acuerdo de devolución de aquélla.

Transcurrido un año desde la fecha de terminación del contrato y vencido el plazo de garantía, o seis meses en el caso de que el importe del contrato sea inferior a 100.000 euros, o cuando las empresas licitadoras reúnan los requisitos de pequeña o mediana empresa, definida según lo establecido en el Reglamento CE nº 800/2008, de la Comisión de 6 de agosto de 2008, 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



Código de verificación : PY21572e651e6332



estén controladas directa o indirectamente por otra empresa que no cumpla tales requisitos, 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, una vez depuradas las responsabilidades a que se refiere el artículo 110 LCSP y sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 65.3 del RGLCAP.

En el supuesto de que se hubiesen establecido recepciones parciales, se estará a lo indicado en el **apartado 10 del Anexo I** al presente pliego respecto de la cancelación parcial de la garantía.

TÍTULO II. LICITACIÓN DEL CONTRATO.

CAPÍTULO I. De las proposiciones.

Cláusula 24. Presentación de proposiciones.

Las proposiciones se presentarán en la forma, plazo y lugar indicados en el anuncio de licitación, sin que se admitan aquellas proposiciones que no se presenten en la forma, plazos y lugar indicado.

Cada licitador no podrá presentar más de una proposición. 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 infracción de estas normas dará lugar a la no admisión de todas las proposiciones por él suscritas.

La presentación de proposiciones supone la aceptación incondicional por el empresario del contenido de la totalidad de las cláusulas o condiciones previstas en los pliegos que rigen el contrato, sin salvedad o reserva alguna.

El envío por medios electrónicos de las ofertas podrá hacerse de forma completa en un solo momento, o bien, en dos fases, transmitiendo primero la huella electrónica "hash" de la oferta, con cuya recepción se considerará efectuada su presentación a todos los efectos, y después la oferta electrónica propiamente dicha, en un plazo máximo de 24 horas; de no efectuarse esta segunda remisión en el plazo indicado, se considerará que la oferta no ha sido presentada.

Se entiende por huella electrónica "hash" de la oferta, el conjunto de datos cuyo proceso de generación garantiza que se relacionan de manera inequívoca con el contenido de la oferta propiamente dicha y que permiten detectar posibles





alteraciones del contenido de ésta, garantizando su integridad, toda vez que permite comprobar que su contenido no se ha alterado desde el momento del envío por parte de la licitadora.

Si durante la presentación de la oferta en PLACSP, efectuada al pulsar el botón “envío documentación”, la misma no es completa y PLACSP facilita el código “hash”, el licitador, en un plazo de 24 horas desde la presentación de la huella (código hash) podrá bien volver a intentar la presentación de la oferta si está aún dentro del plazo de presentación, o bien presentar el dispositivo que contenga el archivo electrónico con la oferta asociada al código hash en el registro del órgano de contratación

Los licitadores deberán enviar, en sobre cerrado, el dispositivo que contenga el archivo electrónico con la oferta al Registro del órgano de contratación que figura en el **apartado 20 del Anexo I**, con indicación del número de expediente al que se refiere, junto con los datos identificativos del licitador, con el fin de que la Mesa de contratación pueda comprobar que dicho archivo electrónico coincide con la huella de la oferta presentada.

En lo que concierne a las variantes, se estará a lo dispuesto en el **apartado 23 del Anexo I** al presente pliego.

Cláusula 25. Forma y contenido de las proposiciones.

Las proposiciones constarán de los sobres indicados en el **apartado 20 del Anexo I** al presente pliego.

Los sobres se presentarán cerrados y firmados por el licitador o persona que lo represente, debiendo hacerse constar en cada uno de ellos el número de referencia y la denominación del contrato al que licitan, el nombre y apellidos del licitador o razón social de la empresa y su correspondiente NIF. Los sobres se dividen de la siguiente forma:

A) SOBRE DE "DOCUMENTACIÓN ACREDITATIVA DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS PREVIOS"

Dentro del sobre de “Documentación acreditativa del cumplimiento de requisitos previos”, los licitadores deberán incluir:



1.- Declaración responsable de conformidad con lo dispuesto en el artículo 140 LCSP, cuyo modelo consiste en el documento europeo único de contratación (DEUC), aprobado a través del Reglamento (UE) nº 2016/7, de 5 de enero, que deberá estar firmada y con la correspondiente identificación.

De conformidad con lo establecido en la parte II, sección A, quinta pregunta, dentro del apartado titulado "Información general" del formulario normalizado del documento europeo único de contratación, las empresas que figuren inscritas en una "lista oficial de operadores económicos autorizados" solo deberán facilitar en cada parte del formulario aquellos datos e informaciones que, en su caso concreto, no estén inscritos en estas "listas oficiales". En España, las empresas no estarán obligadas a facilitar aquellos datos que ya figuren inscritos de manera actualizada en el correspondiente Registro Oficial de Licitadores, siempre y cuando las empresas incluyan en el formulario normalizado del documento europeo único de contratación (DEUC) la información necesaria para que el órgano de contratación pueda realizar el acceso correspondiente (dirección de internet, todos los datos de identificación y, en su caso, la necesaria declaración de consentimiento), por aplicación del artículo 59.1, penúltimo párrafo de la Directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero, y en coherencia con ello, lo establecido en la parte VI del formulario. A estos efectos, se podrá 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, al objeto de comprobar la información contenida en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público.

Para el caso de que la empresa se encuentre inscrita en el correspondiente Registro Oficial de Licitadores, la empresa licitadora deberá asegurarse de qué datos se encuentran inscritos y actualizados en dichos Registros y cuáles no están inscritos o estándolo no están actualizados.

En lo que respecta a empresas no nacionales procedentes de Estado Miembros de la UE, tanto el órgano de contratación como las empresas interesadas tienen a su disposición el depósito de certificados en línea e-Certis, en el cual consta: una lista completa y actualizada de los documentos y certificados que en cada Estado son susceptibles de ser utilizados por las empresas interesadas como medio de prueba del cumplimiento de los requisitos previos de acceso a una licitación pública, así como una lista de los Registros de licitadores o de otro tipo y de las bases de datos que expiden estos certificados y documentos.



Código de verificación : PY21572e651e9332



2.- Integración de la solvencia con medios externos.

Cuando se recurra a la solvencia y medios de otras empresas de conformidad con el artículo 75 LCSP, cada una de ellas deberán presentar la declaración responsable debidamente cumplimentada y firmada, cuyo modelo consiste en el documento europeo único de contratación (DEUC), aprobado a través del Reglamento (UE) nº 2016/7, de 5 de enero. En este caso, se deberá cumplimentar las secciones A y B de la parte II, la parte III y la parte VI. Siempre que resulte pertinente en lo que respecta a la capacidad o capacidades específicas en que se base el operador económico, se consignará la información exigida en las partes IV y V por cada una de las entidades de que se trate.

Además, deberán presentar la siguiente documentación:

Declaración responsable conforme al modelo del **Anexo VI** relativa al cumplimiento de la obligación de contar con un dos por ciento de trabajadores con discapacidad o adoptar las medidas alternativas correspondientes y al cumplimiento de las obligaciones establecidas en la normativa vigente en materia laboral, social y de igualdad efectiva entre mujeres y hombres.

De conformidad con lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, aquellos licitadores que tengan un número de 50 o más trabajadores en su plantilla estarán obligados a contar con un 2% de trabajadores con discapacidad, o a adoptar las medidas alternativas previstas en el Real Decreto 364/2005, de 8 de abril, por el que se regula el cumplimiento alternativo con carácter excepcional de la cuota de reserva a favor de los trabajadores con discapacidad.

A estos efectos, los licitadores deberán aportar declaración responsable, conforme al modelo fijado en el **Anexo VI** sobre el cumplimiento de lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social. De conformidad con lo establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, el órgano de contratación podrá hacer uso de sus facultades de comprobación en relación con el cumplimiento de las citadas obligaciones.

Asimismo, los licitadores harán constar que cumplen con los requisitos establecidos en la normativa vigente en materia laboral y social así como que, en aquellos casos en los que corresponda, cumple con lo establecido en el artículo 45 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de





mujeres y hombres, relativos a la elaboración y aplicación de un Plan de Igualdad. De conformidad con lo establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, el órgano de contratación podrá hacer uso de las facultades de comprobación que tenga atribuidas en relación con el cumplimiento de las citadas obligaciones.

3.- Uniones Temporales de Empresarios.

En todos los supuestos en que varios empresarios concurren agrupados en una unión temporal, cada empresa participante aportará la **declaración responsable** del apartado uno de esta cláusula.

Adicionalmente a la declaración se aportará **el compromiso** de constituir la unión temporal por parte de los empresarios que sean parte de la misma de conformidad con lo exigido en el apartado 3 del artículo 69 LCSP, con una duración que será coincidente, al menos, con la del contrato hasta su extinción.

En el documento de compromiso se indicarán: los nombres y circunstancias de los que la constituyan; la participación de cada uno de ellos, así como la asunción del compromiso de constituirse formalmente en unión temporal en caso de resultar adjudicatarios del contrato. 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.

A los efectos de valorar y apreciar la concurrencia de la clasificación, respecto de los empresarios que concurren agrupados se atenderá, en la forma que reglamentariamente se determine, a las características acumuladas de cada uno de ellos, expresadas en sus respectivas clasificaciones. En todo caso, será necesario para proceder a esta acumulación que todas las empresas hayan obtenido previamente la clasificación como empresa de servicios, sin perjuicio de lo establecido para los empresarios no españoles de Estados miembros de la Unión Europea y de Estados signatarios del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo en el apartado 4 del presente artículo.

El régimen de acumulación de las clasificaciones será el establecido de forma reglamentaria.

Para los casos en los que aportándose clasificación, concurren en la unión empresarios nacionales, extranjeros que no sean nacionales de un Estado miembro de la Unión Europea ni de un Estado signatario del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo y extranjeros que sean nacionales de un Estado



miembro de la Unión Europea o de un Estado signatario del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo, los que pertenezcan a los dos primeros grupos deberán acreditar su clasificación, y estos últimos su solvencia económica, financiera y técnica o profesional.

En el supuesto de que el contrato se adjudicase a una unión temporal de empresarios, ésta acreditará su constitución en escritura pública, así como el NIF asignado a dicha unión, una vez efectuada la adjudicación del contrato a su favor. En todo caso, la duración de la unión será coincidente con la del contrato hasta su extinción.

4.- Concreción de las condiciones de solvencia.

En el caso que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 76.2 LCSP, se hubiera establecido en el **apartado 14 del Anexo I** del presente pliego, la exigencia del compromiso de adscripción a la ejecución del contrato de medios personales o materiales, se deberá aportar dicho compromiso.

En el supuesto que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 76.1 LCSP, se hubiera establecido en el **apartado 14 del Anexo I** del presente pliego, que se especifiquen los nombres y la cualificación profesional del personal responsable de ejecutar la prestación, se deberá aportar dicha documentación.

5.- Garantía provisional.

En el supuesto de que se requiera la constitución de garantía provisional se deberá aportar resguardo acreditativo de haber constituido la misma por el importe señalado en el **apartado 16 del Anexo I** al presente pliego, de conformidad con las condiciones y requisitos establecidos en la **cláusula 21** del mismo.

6.- Empresas vinculadas.

Únicamente, las empresas pertenecientes a un mismo grupo, entendiéndose por tales las que se encuentren en alguno de los supuestos del artículo 42 del Código de Comercio y que presenten distintas proposiciones para concurrir individualmente a la adjudicación, deberán presentar declaración en la que hagan constar esta condición.

También deberán presentar declaración explícita aquellas sociedades que, presentando distintas proposiciones, concurren en alguno de los supuestos alternativos establecidos en el artículo 42 del Código de Comercio, respecto de los socios que la integran.



7.- Declaración responsable conforme al modelo del Anexo VI relativa al cumplimiento de la obligación de contar con un dos por ciento de trabajadores con discapacidad o adoptar las medidas alternativas correspondientes y al cumplimiento de las obligaciones establecidas en la normativa vigente en materia laboral, social y de igualdad efectiva entre mujeres y hombres.

De conformidad con lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, aquellos licitadores que tengan un número de 50 o más trabajadores en su plantilla estarán obligados a contar con un 2% de trabajadores con discapacidad, o a adoptar las medidas alternativas previstas en el Real Decreto 364/2005, de 8 de abril, por el que se regula el cumplimiento alternativo con carácter excepcional de la cuota de reserva a favor de los trabajadores con discapacidad.

A estos efectos, los licitadores deberán aportar declaración responsable, conforme al modelo fijado en el **Anexo VI** sobre el cumplimiento de lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social. De conformidad con lo establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, el órgano de contratación podrá hacer uso de las facultades de comprobación que tenga atribuidas en relación con el cumplimiento de las citadas obligaciones.

Asimismo, los licitadores harán constar que cumplen con los requisitos establecidos en la normativa vigente en materia laboral y social así como que, en aquellos casos en los que corresponda, cumple con lo establecido en el artículo 45 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, relativos a la elaboración y aplicación de un Plan de Igualdad. De conformidad con lo establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, el órgano de contratación podrá hacer uso de sus facultades de comprobación que tenga atribuidas en relación con el cumplimiento de las citadas obligaciones.

8.- Dirección de correo electrónico.

Designación de una dirección de correo electrónico en que efectuar las notificaciones, que deberá ser "habilitada", de conformidad con lo dispuesto en la Disposición adicional decimoquinta, salvo que la misma sea la que figure en el DEUC.



**B) SOBRE DE " CRITERIOS NO VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES "**

En este sobre se incluirá la documentación que deba ser valorada conforme a los criterios cuya ponderación depende de un juicio de valor.

En relación con la documentación técnica a presentar en relación con estos criterios de adjudicación se estará a lo dispuesto en el **apartado 24 del Anexo I** al pliego.

C) SOBRE DE "CRITERIOS VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES"

Dentro del sobre denominado "Criterios valorables en cifras o porcentajes", se incluirá la oferta de criterios valorables en cifras o porcentajes, que se presentará redactada conforme al modelo fijado en el **Anexo II** al presente pliego, no aceptándose aquellas que contengan omisiones, errores o tachaduras que impidan conocer claramente lo que la Administración estime fundamental para considerar la oferta. Si alguna proposición no guardase concordancia con la documentación examinada y admitida, excediese 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 la hagan inviable, será desechada por la Mesa de contratación mediante resolución motivada, 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 se indicará como partida independiente el importe del Impuesto sobre el Valor Añadido.

Cláusula 26. Calificación de la documentación presentada, valoración y apertura de proposiciones.

La Mesa de contratación calificará la declaración responsable y la restante documentación y si observase defectos subsanables, otorgará al empresario un plazo de tres días para que los corrija y, en su caso, un plazo de cinco días para que presente aclaraciones o documentos complementarios.

La comunicación a los interesados se efectuará mediante notificación por medios electrónicos.



Una vez calificada la documentación y realizadas, si proceden, las actuaciones indicadas, la Mesa de Contratación procederá en acto público, salvo cuando se prevea que en la licitación se empleen medios electrónicos, a hacer un pronunciamiento expreso sobre los admitidos a licitación, los rechazados y sobre las causas de su rechazo.

En el caso de que se establezcan criterios no valorables en cifras o porcentajes, la Mesa de Contratación, en este mismo acto, procederá a la apertura del sobre correspondiente a los criterios no cuantificables, entregándose automáticamente al órgano encargado de su valoración la documentación contenida en el mismo.

De conformidad con el artículo 146.1 a) LCSP la valoración de los criterios cuya cuantificación dependa de un juicio de valor corresponderá, en los casos en que proceda por tener atribuida una ponderación mayor que la correspondiente a los criterios evaluables de forma automática, a un comité formado por expertos con cualificación apropiada, que cuente con 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; o encomendar ésta a un organismo técnico especializado. En el presente contrato, el órgano de valoración de criterios subjetivos se indicará, en su caso, en el **apartado 25 del Anexo I** al presente pliego.

Posteriormente, la ponderación asignada a los criterios no valorables en cifras o porcentajes, en su caso, se dará a conocer en el acto público, de apertura y lectura de las ofertas económicas, salvo cuando se prevea que en la licitación se empleen medios electrónicos. El órgano de contratación publicará, con la debida antelación, en el perfil de contratante que figura en el **apartado 39 del Anexo I** al pliego, la fecha de celebración del acto público de apertura y lectura de las ofertas económicas.

Seguidamente, una vez emitidos, en su caso, los informes solicitados, la Mesa elevará las proposiciones junto con el acta y la propuesta que estime pertinente, que incluirá en todo caso la ponderación de los criterios indicados en el **apartado 21 del Anexo I**, al órgano de contratación.

Cuando el licitador propuesto como adjudicatario haya aportado la documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos previos para participar en un procedimiento de licitación la Mesa calificará la documentación aportada y si



Código de verificación : PY21572e651e9332



observase defectos subsanables, otorgará al empresario un plazo de tres días para que los corrija y, en su caso, un plazo de cinco días para que presente aclaraciones o documentos complementarios.

La comunicación a los interesados se efectuará mediante notificación por medios electrónicos.

Una vez calificada la documentación, la Mesa determinará el adecuado cumplimiento de los requisitos legalmente establecidos para contratar con la Administración o, en caso contrario, determinará la exclusión del licitador del procedimiento y elevará al órgano de contratación propuesta de adjudicación a favor del licitador siguiente, por el orden en que hubiesen quedado clasificadas las ofertas.

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

CAPÍTULO II. De la propuesta de adjudicación, adjudicación y perfección y formalización.

Cláusula 27. Efectos de la propuesta de adjudicación. Decisión de no adjudicar o celebrar el contrato y desistimiento del procedimiento de adjudicación por la Administración.

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

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 152 LCSP, la decisión de no adjudicar o celebrar el contrato o el desistimiento del procedimiento podrán acordarse por el órgano de contratación antes de la formalización.

Sólo podrá adoptarse la decisión de no adjudicar o celebrar el contrato por razones de interés público debidamente justificadas en el expediente. El desistimiento del



Código de verificación : PY21572e651e9332



procedimiento deberá estar fundado en una infracción no subsanable de las normas de preparación del contrato o de las reguladoras del procedimiento de adjudicación, debiendo justificarse en el expediente la concurrencia de la causa.

Cláusula 28. Adjudicación del contrato.

La adjudicación del contrato corresponde al órgano de contratación señalado en el **apartado 3 del Anexo I** al presente pliego.

El órgano de contratación adjudicará el contrato al licitador que haya presentado la mejor oferta, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 145 LCSP. Cuando el único criterio a considerar sea el precio, se entenderá que la mejor oferta es la que incorpora el precio más bajo, sin perjuicio de la aplicación de criterios para la determinación de ofertas anormalmente bajas. La adjudicación utilizando una pluralidad de criterios se hará en base a la mejor relación calidad-precio.

La adjudicación se acordará en resolución motivada en el plazo máximo de dos meses, a contar desde la apertura de las proposiciones, cuando para la adjudicación del contrato deban tenerse en cuenta una pluralidad de criterios, o utilizándose un único criterio sea éste el del menor coste del ciclo de vida y en el plazo máximo de quince días, a contar desde el siguiente al de apertura de las proposiciones, cuando el único criterio para seleccionar al adjudicatario del contrato sea el del precio. Estos plazos se ampliarán en quince días hábiles cuando sea necesario seguir los trámites a que se refiere el apartado 4 del artículo 149 LCSP para las ofertas anormalmente bajas.

La adjudicación se notificará a los licitadores, debiendo ser publicada en el perfil de contratante en el plazo de 15 días.

La notificación se realizará por medios electrónicos de conformidad con lo establecido en la disposición adicional decimoquinta de la LCSP.

El órgano de contratación podrá declarar desierta la licitación, en su caso, a propuesta de la mesa de contratación, cuando no exista ninguna oferta o proposición que sea admisible de acuerdo con los criterios que figuran en el pliego.

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, para que, dentro del plazo de diez días hábiles a contar desde el siguiente a



aquel en que hubiera recibido el requerimiento, presente la documentación justificativa de disponer efectivamente de los medios que se hubiese comprometido a dedicar o adscribir a la ejecución del contrato conforme al artículo 76.2 LCSP; de haber constituido la garantía definitiva que sea procedente y, en su caso, la suscripción de las pólizas que se indican en el **apartado 19 del Anexo I** al presente pliego.

De no cumplimentarse adecuadamente el requerimiento en el plazo señalado, se entenderá que el licitador ha retirado su oferta, procediéndose a exigirle el importe del 3% del presupuesto base de licitación, IVA excluido, en concepto de penalidad que se hará efectivo en primer lugar contra la garantía provisional, si se hubiera constituido, sin perjuicio de lo establecido en la letra a) del apartado 2 del artículo 71 LCSP, relativo a las prohibiciones de contratar.

En el supuesto señalado en el párrafo anterior, se procederá a recabar la misma documentación al licitador siguiente, por el orden en que hayan quedado clasificadas las ofertas.

Asimismo, el licitador que haya presentado la mejor oferta, así como todas las empresas integrantes de la UTE que haya sido propuesta como adjudicataria, deberán presentar la siguiente documentación acreditativa de las circunstancias referidas en la declaración responsable:

1.- Capacidad de obrar.

1.1.- Si la empresa fuera persona jurídica, la escritura o documento de constitución, los estatutos o acto fundacional en los que conste las normas por las que se regula su actividad, debidamente inscritos, en su caso, en el Registro Público que corresponda según el tipo de persona jurídica de que se trate, así como el Número de Identificación Fiscal (NIF).

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

1.3.- La capacidad de obrar de los empresarios no españoles que sean nacionales de Estados miembros de la Unión Europea o de Estados signatarios del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo, se acreditará por su inscripción en el registro procedente, de acuerdo con la legislación del Estado donde estén establecidos o mediante la presentación de una



declaración jurada o un certificado de acuerdo con las disposiciones comunitarias de aplicación.

1.4.- Cuando se trate de empresas extranjeras no comprendidas en el párrafo anterior, informe de la Misión Diplomática Permanente de España en el Estado correspondiente o de la Oficina Consular en cuyo ámbito territorial radique el domicilio de la empresa, en el que se haga constar, previa acreditación por la empresa.

1.5. Sin perjuicio de la aplicación de las obligaciones de España derivadas de acuerdos internacionales, las personas físicas o jurídicas de Estados no pertenecientes a la Unión Europea o de Estados signatarios del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo deberán justificar mediante informe que el Estado de procedencia de la empresa extranjera admite a su vez la participación de empresas españolas en la contratación con los entes del sector público asumibles a los enumerados en el artículo 3, en forma sustancialmente análoga. Dicho informe será elaborado por la correspondiente Oficina Económica y Comercial de España en el exterior y se acompañará a la documentación que se presente.

En los contratos sujetos a regulación armonizada se prescindirá del informe sobre reciprocidad en relación con las empresas de Estados signatarios del acuerdo sobre Contratación Pública de la Organización Mundial de Comercio.

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

2.- Bastanteo de poderes.

Los que comparezcan o firmen proposiciones en nombre de otro o representen a una persona jurídica, deberán acompañar escrituras u documentación acreditativa de las facultades del representante debidamente bastantada por un letrado de la Asesoría Jurídica del Ayuntamiento de Madrid. Para la obtención del bastanteo deben hacer llegar a la Asesoría Jurídica los siguientes documentos:

- DNI del representante.
- Documentación que acredite la capacidad de la persona jurídica y de las facultades del representante de la entidad para participar en licitaciones públicas.
- Salvo que se trate de poderes especiales otorgados para el acto concreto de la licitación, deberá constar la inscripción de los poderes en el Registro Mercantil, en caso de sociedades.





- Resguardo acreditativo de autoliquidación de la tasa por expedición de documentos administrativos: bastanteo de poderes, según modelo publicado en la página web del Ayuntamiento de Madrid (<https://sede.madrid.es/>).

3.- Solvencia económica, financiera y técnica o profesional.

Los licitadores podrán acreditar indistintamente su solvencia mediante los requisitos específicos de solvencia económica, financiera y técnica o profesional en los términos y por los medios que se relacionan en el **apartado 13 del Anexo I** al presente pliego o bien mediante su clasificación en el grupo o subgrupo y categoría que se indica en el citado **apartado 13 del Anexo I**.

Los empresarios no españoles de Estados miembros de la Unión Europea o de los Estados signatarios del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo, deberán presentar, la documentación acreditativa de su solvencia económica y financiera y técnica o profesional en la forma establecida en los artículos 87 y 90 de la LCSP, y por los medios previstos por el órgano de contratación en el **apartado 13 del Anexo I** al presente pliego.

A estos efectos, los certificados de inscripción expedidos por los órganos competentes de la llevanza de las listas oficiales de empresarios autorizados para contratar establecidas por los Estados miembros de la Unión Europea referidos a empresarios establecidos en el Estado miembro que expide el certificado, constituirán una presunción de aptitud con respecto a los requisitos de selección cualitativa que en ellos figuren.

Igual valor presuntivo surtirán, respecto de los extremos en ellos certificados, las certificaciones emitidas por organismos de certificación competentes que respondan a las normas europeas de certificación expedidas de conformidad con la legislación del Estado miembro en que esté establecido el empresario.

Los documentos a que se refiere el apartado anterior deberán indicar las referencias que hayan permitido la inscripción del empresario en la lista o la expedición de la certificación, así como la clasificación obtenida.

Contratos de servicios de valor estimado igual o inferior a 35.000 euros.

Salvo que en el **apartado 13 del Anexo I** se establezca lo contrario, en los contratos de servicios cuyo valor estimado no exceda de 35.000 euros, los



Código de verificación : PY21572e651e6332



licitadores estarán exentos de los requisitos de acreditación de la solvencia económica y financiera y de acreditación de la solvencia técnica y profesional.

4.- Habilitación empresarial.

En el caso de que el licitador deba acreditar su habilitación empresarial de conformidad con lo dispuesto en el **apartado 15 del Anexo I** al presente pliego, deberá aportar los documentos acreditativos de la misma.

5.- Jurisdicción de empresas extranjeras.

Las empresas extranjeras deberán presentar declaración de someterse a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales españoles de cualquier orden, para todas las incidencias que de modo directo o indirecto pudieran surgir del contrato, con renuncia, en su caso, al fuero jurisdiccional extranjero que pudiera corresponderles.

6.- Obligaciones tributarias y con la Seguridad Social.

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 b), e) y f) del Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, deberán presentar asimismo resolución expresa de la concesión de la exención de la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

Las uniones temporales de empresarios deberán acreditar, una vez formalizada su constitución, el alta en el impuesto, sin perjuicio de la tributación que corresponda a las empresas integrantes de la misma.



Código de verificación : PY21572e651e6332



- 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 propuesto adjudicatario no deberá tener deudas de naturaleza tributaria en período ejecutivo de pago con el Ayuntamiento de Madrid. La Administración Local, de oficio, comprobará mediante los datos obrantes en la Tesorería el cumplimiento de dicha obligación.

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.

Los profesionales colegiados que, de conformidad con la Disposición Adicional Decimoctava del texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social, aprobado por Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, estén exentos de la obligación de alta en el régimen especial y que opten o hubieran optado por incorporarse a la Mutuality de Previsión Social del correspondiente colegio profesional, deberán aportar una certificación de la respectiva Mutuality, acreditativa de su pertenencia a la misma.

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.

7.- Registro de Licitadores.

Cuando el empresario esté inscrito en el correspondiente Registro Oficial de Licitadores o figure en una base de datos nacional de un Estado miembro de la Unión Europea, como un expediente virtual de la empresa, un sistema de almacenamiento electrónico de documentos o un sistema de precalificación, y éstos sean accesibles de modo gratuito para los citados órganos, no estará obligado a presentar los documentos justificativos u otra prueba documental



de los datos inscritos en los referidos lugares, siendo únicamente necesario la manifestación expresa por parte del licitador de su inscripción en el Registro o base de datos correspondiente.

La inscripción en el correspondiente Registro Oficial de Licitadores eximirá a los licitadores inscritos, a tenor de lo en él reflejado y salvo prueba en contrario, de la presentación en las convocatorias de contratación 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, y clasificación, así como de la acreditación de la no concurrencia de las prohibiciones de contratar que deban constar en aquél.-

No es necesario acompañar a la inscripción en el correspondiente Registro Oficial de Licitadores, el bastanteo de poderes realizado por un Letrado del Ayuntamiento de Madrid cuando dicha representación conste inscrita.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 139.1 LCSP, la presentación de las proposiciones supone la autorización a la mesa y al órgano de contratación para consultar los datos recogidos en el correspondiente Registro Oficial de Licitadores o en las listas oficiales de operadores económicos en un Estado miembro de la Unión Europea.

8.- Integración de la solvencia con medios externos.

En el supuesto de que los licitadores recurran a la solvencia y medios de otras empresas de conformidad con el artículo 75 LCSP, deberán presentar, además, la siguiente documentación:

El licitador deberá presentar un compromiso de dichas entidades, conforme al modelo establecido en el **Anexo VII al pliego**, siempre que no se hubiese aportado conforme a lo señalado en el 140.3 LCSP, del que se derive que durante toda la duración de la ejecución del contrato, ponen a disposición del licitador la solvencia y medios a los que se compromete.

La empresa o empresas a las que recurre el licitador deberán presentar la documentación de los apartados 1, 2, 6 y, si procede 3, 4, 5 y, en su caso, 7 anteriores.

El órgano o la mesa de contratación podrá pedir a los licitadores que presenten la totalidad o una parte de los documentos justificativos, cuando consideren que



existen dudas razonables sobre la vigencia o fiabilidad de la declaración, cuando resulte necesario para el buen desarrollo del procedimiento y, en todo caso, antes de adjudicar el contrato.

El órgano de contratación adjudicará el contrato dentro de los cinco días hábiles siguientes a la recepción de la documentación, en los términos establecidos en el artículo 150.3 LCSP.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 147.2 LCSP, el empate entre varias ofertas tras la aplicación de los criterios de adjudicación del contrato se resolverá mediante la aplicación por orden de los siguientes criterios sociales, referidos al momento de finalizar el plazo de presentación de ofertas:

- a) Mayor porcentaje de trabajadores con discapacidad o en situación de exclusión social en la plantilla de cada una de las empresas, primando en caso de igualdad, el mayor número de trabajadores fijos con discapacidad en plantilla, o el mayor número de personas trabajadoras en inclusión en la plantilla.
- b) Menor porcentaje de contratos temporales en la plantilla de cada una de las empresas.
- c) Mayor porcentaje de mujeres empleadas en la plantilla de cada una de las empresas.
- d) El sorteo, en caso de que la aplicación de los anteriores criterios no hubiera dado lugar a desempate.

A efectos de aplicación de estos criterios los licitadores deberán acreditarlos, en su caso, mediante los correspondientes contratos de trabajo y documentos de cotización a la Seguridad Social y cualquier otro documento admitido en derecho que acredite los criterios sociales anteriormente referidos.

Cláusula 29. Perfección y formalización del contrato.

El contrato se perfeccionará con su formalización.

El contrato deberá formalizarse en documento administrativo que se ajustará con exactitud a las condiciones de la licitación y además podrá formalizarse en escritura pública si así lo solicita el contratista, corriendo a su cargo los gastos derivados de



Código de verificación : PY21572e651e9332



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.

Cuando de conformidad con el **apartado 1 del Anexo I** al pliego, se indique que se trata de un contrato cuya ejecución requiera el tratamiento por el contratista de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento, a tenor de lo dispuesto en la letra c) del apartado 2 del artículo 122 LCSP, la empresa adjudicataria tiene la obligación de presentar, antes de la formalización del contrato, una declaración en la que ponga de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos.

Esta declaración se presentará en un plazo de diez días hábiles, a contar a partir del día siguiente a aquel en que tenga lugar la notificación del requerimiento efectuado a la empresa adjudicataria por los servicios correspondientes.

Esta obligación recogida en la letra c) del apartado 2 del artículo 122 es calificada como esencial a los efectos de lo previsto en la letra f) del apartado 1 del artículo 211 LCSP.

Si el contrato es susceptible de recurso especial en materia de contratación, la formalización no podrá efectuarse antes de que transcurran los quince días hábiles desde que se remita la notificación de la adjudicación a los licitadores o desde que se dicte resolución con el levantamiento de la suspensión del acto de adjudicación. Transcurrido este plazo, los servicios dependientes del órgano de contratación requerirán al adjudicatario para que formalice el contrato en plazo no superior a cinco días, contados desde el siguiente a aquel en que hubiera recibido el requerimiento.

En los restantes contratos, la formalización del contrato deberá efectuarse no más tarde de los quince días hábiles siguientes a aquél en que se reciba la notificación de la adjudicación a los licitadores en la forma prevista en el artículo 151 LCSP.

De conformidad con lo establecido en el artículo 153.4 LCSP, cuando por causas imputables al adjudicatario no se hubiese formalizado el contrato dentro del plazo indicado, se le exigirá el importe del 3% del presupuesto base de licitación, IVA excluido, en concepto de penalidad, que se hará efectivo en primer lugar contra la garantía definitiva, si se hubiera constituido, sin perjuicio de lo establecido en la letra b) del apartado 2 del artículo 71 LCSP.



TÍTULO III. EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

CAPÍTULO I. Derechos y obligaciones del contratista.

Sección primera. De los abonos al contratista

Cláusula 30. Prestaciones económicas.

El contratista tiene derecho a las contraprestaciones económicas convenidas. El abono de los servicios que realmente ejecute con sujeción al contrato adjudicado, a sus modificaciones aprobadas y a las instrucciones dadas por la Administración, se producirá con arreglo a los precios convenidos, siendo su forma de pago y su periodicidad las especificadas en el **apartado 9 del Anexo I** al presente pliego.

A estos efectos, de conformidad con el apartado dos de la disposición adicional trigésima segunda de la LCSP, el contratista deberá hacer constar en cada factura presentada, la identificación tanto del órgano administrativo con competencias en materia de contabilidad pública, como del órgano de contratación y del destinatario, según lo dispuesto en el **apartado 3 del Anexo I** al presente pliego.

La Administración tendrá la obligación de abonar el precio dentro de los treinta días siguientes a la fecha de aprobación de los documentos que acrediten la conformidad con lo dispuesto en el contrato de los servicios prestados, y si se demorase, deberá abonar al contratista, a partir del cumplimiento de dicho plazo de treinta días los intereses de demora y la indemnización por los costes de cobro en los términos previstos en la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales.

Para que haya lugar al inicio del cómputo de plazo para el devengo de intereses, el contratista deberá haber cumplido la obligación de presentar la factura ante el registro administrativo correspondiente en los términos establecidos en la normativa vigente sobre factura electrónica, en tiempo y forma, en el plazo de treinta días desde la fecha de entrega efectiva de las mercancías o la prestación del servicio.

Sin perjuicio de lo establecido en el apartado 4 del artículo 210, la Administración deberá aprobar los documentos que acrediten la conformidad con lo dispuesto en el contrato de servicios prestados, dentro de los treinta días siguientes a la prestación del servicio.



En todo caso, si el contratista incumpliera el plazo de treinta días para presentar la factura ante el registro administrativo correspondiente en los términos establecidos en la normativa vigente sobre factura electrónica, el devengo de intereses no se iniciará hasta transcurridos treinta días desde la fecha de la correcta presentación de la factura, sin que la Administración haya aprobado la conformidad, si procede, y efectuado el correspondiente abono.

En los contratos de servicios que conlleven prestaciones directas a favor de la ciudadanía que sean de tracto sucesivo, el responsable del contrato, a la vista de los trabajos realmente ejecutados y de los precios contratados, redactará las correspondientes valoraciones ajustadas a lo dispuesto en los artículos 199 y siguientes del RGLCAP. Las valoraciones se efectuarán siempre al origen, concretándose los trabajos realizados en el periodo 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 responsable del contrato 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.

Cuando se prevea expresamente en el **apartado 9 del Anexo I** al presente pliego, podrán realizarse valoraciones parciales por trabajos efectuados antes de que se produzca la entrega parcial de los mismos, de conformidad con el artículo 200 del RGLCAP, en cuyo caso se estará a lo dispuesto en el **apartado 9 del Anexo I** al presente pliego.

El contratista, previa petición escrita, tendrá derecho a percibir a la iniciación del contrato hasta un 20 por 100 del importe total del mismo, como abono 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 el **apartado 9 del Anexo I** al presente pliego.

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 **apartado 9 del Anexo I** al presente pliego.



Código de verificación : PY21572e651e9332



Sección segunda. De las exigencias al contratista.

Cláusula 31. Obligaciones generales.

Con carácter general, el contratista está sujeto al cumplimiento de las siguientes obligaciones:

- a) Prestar el servicio con la continuidad convenida y garantizar a los particulares el derecho a utilizarlo en las condiciones que hayan sido establecidas y mediante el abono, en su caso, de la contraprestación económica fijada.
- b) Cuidar del buen orden del servicio, pudiendo dictar las oportunas instrucciones, sin perjuicio de los poderes de policía de la Administración.
- c) Indemnizar los daños que se causen a terceros como consecuencia de las operaciones que requiera el desarrollo del servicio, con la salvedad de aquellos que sean producidos por causas imputables a la Administración.
- e) Respetar el principio de no discriminación por razón de nacionalidad, respecto de las empresas de Estados miembros de la Comunidad Europea o signatarios del Acuerdo sobre Contratación Pública de la Organización Mundial del Comercio.
- f)
 - e) Mantener en buen estado las obras, instalaciones, bienes y medios auxiliares aportados por la Administración, en su caso y entregar, en su caso, las obras e instalaciones a que esté obligado con arreglo al contrato en el estado de conservación y funcionamiento adecuados.
- g) Será responsabilidad del adjudicatario la presentación y trámite de cuanta documentación sea necesaria para adecuar la prestación del servicio a las exigencias normativas a que hubiere lugar y para las cuales sea requerido por la Administración General del Estado, la Comunidad de Madrid o los Servicios Municipales.

Cláusula 32. Obligaciones, gastos e impuestos exigibles al contratista.

El contrato se ejecutará con sujeción a las cláusulas del mismo y de acuerdo con las instrucciones que para su interpretación diera al contratista la Administración.





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 la ejecución 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 y cualesquiera otros que pudieran derivarse de la ejecución del contrato durante la vigencia del mismo.

Tanto en las ofertas que formulen los licitadores como en las propuestas de adjudicación, se entenderán comprendidos, a todos los efectos, los tributos de cualquier índole que graven los diversos conceptos.

No obstante, en todo caso, en la oferta económica, se indicará como partida independiente el importe del Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA).

Sección tercera. De las disposiciones laborales y sociales y de transparencia

Cláusula 33. Obligaciones laborales, sociales y de transparencia.

El contratista está obligado al cumplimiento de la normativa vigente en materia laboral y de seguridad social. Asimismo, está obligado al cumplimiento del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, sobre Prevención de Riesgos Laborales, y del Reglamento de los Servicios de Prevención, aprobado por Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, así como de las normas que se promulguen durante la ejecución del contrato.

La empresa contratista está obligada a cumplir durante todo el periodo de ejecución del contrato las normas y condiciones fijadas en el convenio colectivo de aplicación, si bien en todo caso, el adjudicatario estará obligado a cumplir las condiciones salariales de los trabajadores conforme al Convenio Colectivo sectorial de aplicación.

La relación del organismo u organismos donde los licitadores podrán obtener información sobre la fiscalidad, a la protección del medio ambiente, y a las



Código de verificación : PY21572e651e9332



disposiciones vigentes en materia de protección del empleo, igualdad de género, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales e inserción sociolaboral de las personas con discapacidad, y a la obligación de contratar a un número o porcentaje específico de personas con discapacidad que serán aplicables a los servicios prestados durante la ejecución del contrato, serán los señalados, en el **Anexo V** al presente pliego.

Asimismo, de conformidad con lo establecido en el artículo 4 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, acceso a la información y buen gobierno, el adjudicatario del contrato está obligado a suministrar a la Administración, previo requerimiento, toda la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones previstas en la citada norma, así como en aquellas normas que se dicten en el ámbito municipal.

No existirá vinculación laboral alguna entre el personal que se destine a la ejecución del contrato y el Ayuntamiento de Madrid, por cuanto aquél queda expresamente sometido al poder direccional y de organización de la empresa adjudicataria en todo ámbito y orden legalmente establecido y siendo, por tanto, ésta la única responsable y obligada al cumplimiento de cuantas disposiciones legales resulten aplicables al caso, en especial en materia de contratación, Seguridad Social, prevención de riesgos laborales y tributaria, por cuanto dicho personal en ningún caso tendrá vinculación jurídico-laboral con el Ayuntamiento de Madrid, y ello con independencia de las facultades de Control e Inspección que legal y/o contractualmente correspondan al mismo.

En ningún caso la entidad contratante podrá instrumentar la contratación de personal a través del contrato de servicios. A la extinción de los contratos de servicios, no podrá producirse en ningún caso la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del contrato como el personal del ente, organismo o entidad del sector público contratante. A tal fin, los empleados o responsables de la Administración deben abstenerse de realizar actos que impliquen el ejercicio de facultades que, como parte de la relación jurídico laboral, le corresponden a la empresa contratista.

Cláusula 34. Información sobre las condiciones de subrogación en contratos de trabajo.

Cuando una norma legal, un convenio colectivo o un acuerdo de negociación colectiva de eficacia general, imponga al adjudicatario la obligación de subrogarse como empleador en determinadas relaciones laborales, se facilitará a los licitadores



Codigo de verificación : PY21572e651e9332



la información sobre las condiciones de los contratos de los trabajadores a los que afecte la subrogación, que resulte necesaria para permitir una exacta evaluación de los costes laborales que implicará tal medida, información que se facilita en cumplimiento de lo previsto en el artículo 130 LCSP.

La empresa que resulte adjudicataria del presente contrato y que tenga la condición de empleadora de los trabajadores afectados, estará obligada a proporcionar la información anteriormente referida, a requerimiento del responsable del contrato. Como parte de la información en todo caso se deberán aportar los listados del personal objeto de subrogación, indicándose: el convenio colectivo de aplicación y los detalles de categoría, tipo de contrato, jornada, fecha de antigüedad, vencimiento del contrato, salario bruto anual de cada trabajador, así como todos los pactos en vigor aplicables a los trabajadores a los que afecte la subrogación.

En todo caso, en relación al régimen de subrogación deberá estarse a lo dispuesto en el artículo 130 LCSP.

En cumplimiento de lo previsto en el artículo 130 LCSP, la posibilidad de obligación de subrogación por norma legal, convenio colectivo o acuerdo de negociación colectiva de eficacia general, se recoge en el **apartado 1 del Anexo I**, mientras que, en su caso, la información facilitada por la empresa que viniese efectuando la prestación objeto del contrato deberá constar en el **Anexo VIII**, relativo a la información sobre las condiciones de los contratos de los trabajadores a los que afecte la subrogación al objeto de permitir una exacta evaluación de los costes laborales.

Asimismo, y sin perjuicio de la aplicación, en su caso, de lo establecido en el artículo 44 del texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, el contratista está obligado a responder de los salarios impagados a los trabajadores afectados por subrogación, así como de las cotizaciones a la Seguridad Social devengadas, aún en el supuesto de que se resuelva el contrato y aquellos sean subrogados por el nuevo contratista, sin que en ningún caso dicha obligación corresponda a este último. En este caso, la Administración, acreditada la falta de pago de los citados salarios, procederá conforme a lo previsto en el artículo 130.6 de la citada Ley.

El incumplimiento por el contratista de la obligación prevista en el artículo 130 LCSP dará lugar a la imposición de penalidades dentro de los límites establecidos en el artículo 192, de conformidad con el **apartado 33 del Anexo I del pliego**.

Sección cuarta: De la confidencialidad y protección de datos de carácter personal**Cláusula 35. Deber de confidencialidad.**

En relación con la confidencialidad será de aplicación lo dispuesto en el artículo 133 LCSP.

El contratista deberá respetar el carácter confidencial de aquella información a la que tenga acceso con ocasión de la ejecución del contrato a la que se le hubiese dado el referido carácter en los pliegos o en el contrato, o que por su propia naturaleza deba ser tratada como tal. Este deber se mantendrá en el plazo establecido en el **apartado 37 del Anexo I** al presente pliego.

No se podrá divulgar la información facilitada por los empresarios que estos hayan designado como confidencial, y así haya sido acordado por el órgano de contratación. A estos efectos, los licitadores deberán incorporar en cada uno de los sobres la relación de documentación para los que propongan ese carácter confidencial, fundamentando el motivo de tal carácter.

Cláusula 36. Protección de datos de carácter personal.

Si el contrato adjudicado implica el tratamiento de datos de carácter personal, el contratista deberá respetar la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, así como las disposiciones que en materia de protección de datos se encuentren en vigor a la adjudicación del contrato o que puedan estarlo durante su vigencia.

En el supuesto en el que la entidad adjudicataria trate datos de carácter personal por cuenta propia se le atribuirá la responsabilidad exclusiva de los datos que hubiera que tratar como consecuencia de la prestación del servicio objeto del contrato, en calidad de responsable de los mismos y así constará en el pliego de prescripciones técnicas.

Si el contrato adjudicado implica tratamiento de datos de carácter personal de los que es responsable el Ayuntamiento de Madrid, la entidad adjudicataria, en calidad de encargada de tratamiento, estará a lo dispuesto en el correspondiente Acuerdo



Código de verificación : PY21572e651e6332



de Encargo de Tratamiento, en los términos en que figura en el Anexo I del Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares.

El deber de secreto sobre la información que se obtenga durante la duración del objeto del contrato, por lo que respecta al cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos personales se mantendrá por tiempo indefinido.

En contratos cuya ejecución requiera de la cesión de datos por parte de entidades del sector público al contratista, así como en contratos cuya ejecución requiera el tratamiento por el contratista de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento, se deberá tener en cuenta lo dispuesto en los **apartados 1, 26, 29 y 35 del Anexo I** al presente pliego relativos a las condiciones especiales de ejecución, subcontratación, resolución, finalidad de la cesión de datos y obligaciones del contratista.

Sección quinta. De los seguros y responsabilidades por daños

Cláusula 37. Seguros.

El contratista, estará obligado a suscribir, a su cargo, las pólizas de seguros que se indican en el **apartado 19 del Anexo I** al presente pliego, por los conceptos, cuantías, coberturas, duración y condiciones que se establecen en el mismo.

Cláusula 38. Responsabilidad del contratista por daños y perjuicios.

El régimen de indemnización de daños y perjuicios será el establecido en el artículo 196 LCSP, conforme al cual 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 caso de incumplimiento por parte del contratista de la obligación de indemnizar los daños y perjuicios ocasionados a terceros como consecuencia de la incorrecta ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la Administración procederá a la imposición de las penalidades que se determinen en el **apartado 33 del Anexo I** al presente pliego.



CAPÍTULO II. De la cesión y subcontratación.

Cláusula 39. Cesión del contrato.

Los derechos y obligaciones dimanantes del presente contrato podrán ser cedidos por el adjudicatario a un tercero siempre que las cualidades técnicas o personales del cedente no hayan sido razón determinante de la adjudicación del contrato, se cumplan los supuestos y los requisitos establecidos en el artículo 214.2 LCSP, y de la cesión no resulte una restricción efectiva de la competencia en el mercado. Sin perjuicio de lo establecido en el apartado 2, letra b) del artículo 214 LCSP, no podrá autorizarse la cesión a un tercero cuando ésta suponga una alteración sustancial de las características del contratista si éstas constituyen un elemento esencial del contrato.

En relación con la posibilidad de cesión del contrato habrá que estar a lo establecido en el **apartado 30 del Anexo I** al pliego.

Cláusula 40. Subcontratación.

El contratista, según lo previsto en el **apartado 29 del Anexo I** al presente pliego, podrá concertar con terceros la realización parcial del mismo, salvo que conforme a lo establecido en las letras d) y e) del apartado 2º del artículo 215 LCSP, la prestación o parte de la misma haya de ser ejecutada directamente por el contratista y siempre que se cumplan los requisitos establecidos en el apartado 2 del artículo 215 LCSP.

La infracción de estas condiciones, así como la falta de acreditación de la aptitud del subcontratista o de las circunstancias determinantes de la situación de emergencia o de las que hacen urgente la subcontratación, tendrá, entre otras previstas en la LCSP, y en función de la repercusión en la ejecución del contrato, alguna de las siguientes consecuencias:

- a) La imposición al contratista de una penalidad de hasta un 50% del importe del subcontrato, según lo establecido en el **apartado 33 del Anexo I** al presente pliego.
- b) 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 LCSP.



Código de verificación : PY21572e651e9332



Asimismo, y en cuanto a los pagos a subcontratistas y suministradores, quedará obligado al cumplimiento de los requisitos y obligaciones establecidos en los artículos 216 y 217 LCSP.

En todo caso, los subcontratistas quedarán obligados sólo ante el contratista principal que asumirá, por tanto, la total responsabilidad de la ejecución del contrato frente a la Administración, con arreglo estricto a los pliegos de cláusulas administrativas particulares, y a los términos del contrato, incluido el cumplimiento de las obligaciones en materia medioambiental, social o laboral a que se refiere el artículo 201 LCSP, así como de la obligación a que hace referencia el último párrafo del apartado 1 del artículo 202 referida al sometimiento a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos.

Los subcontratistas no tendrán 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.

El contratista deberá comunicar, tras la adjudicación del contrato y, a más tardar, cuando inicie la ejecución de éste, al órgano de contratación su intención de celebrar subcontratos, señalando la parte de la prestación que se pretende subcontratar y la identidad, datos de contacto y representante o representantes legales del subcontratista, y justificando suficientemente la aptitud de éste para ejecutarla por referencia a los elementos técnicos y humanos de que dispone y a su experiencia.

Cuando de conformidad con el **apartado 1 del Anexo I** al pliego, se indique que se trata de un contrato cuya ejecución requiera el tratamiento por el contratista de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento, a tenor de lo dispuesto en el artículo 122.2 apartado e) LCSP, los licitadores tienen la obligación de indicar en su oferta, si tienen previsto subcontratar los servidores o los servicios asociados a los mismos, el nombre o el perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica, de los subcontratistas a los que se vaya a encomendar su realización, según lo establecido en el **apartado 29 del Anexo I** al presente pliego.

Esta obligación es calificada como esencial a los efectos de lo previsto en la letra f) del apartado 1 del artículo 211 LCSP.



Asimismo, junto con el documento mediante el que se dé conocimiento a la Administración del subcontrato a celebrar, el contratista deberá acreditar que el subcontratista no se encuentra incurso en prohibición de contratar de acuerdo con el artículo 71 LCSP. Dicha acreditación podrá hacerse efectiva mediante declaración responsable del subcontratista.

El contratista principal deberá notificar al órgano de contratación cualquier modificación que sufra esta información durante la ejecución del contrato principal, y toda la información necesaria sobre los nuevos subcontratistas.

El contratista deberá informar a los representantes de los trabajadores de la subcontratación, de acuerdo con la legislación laboral.

Si así se requiere en el **apartado 29 del Anexo I**, los licitadores deberán indicar en su oferta la parte del contrato que tengan previsto subcontratar, señalando su importe, y el nombre o el perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica de los subcontratistas a los que vaya a encomendar su realización. En este caso, si los subcontratos no se ajustan a lo indicado en la oferta, 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.

De conformidad con el artículo 217.1 LCSP, 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 de la Administración justificante del cumplimiento de los pagos a aquellos una vez terminada la prestación, dentro de los plazos de pago legalmente establecidos en el artículo 216 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 esenciales de ejecución del contrato y su incumplimiento, además de las consecuencias previstas por el ordenamiento jurídico, permitirá la imposición de las penalidades que, en su caso, se prevean en el **apartado 33 del Anexo I** al presente pliego.



Las actuaciones de comprobación y de imposición de penalidades por incumplimiento previstas en el apartado 1 del artículo 217.2 LCSP, serán obligatorias en los contratos de servicios cuyo valor estimado supere los 5 millones de euros, y en los que el importe de la subcontratación sea igual o superior al 30% del precio del contrato, en relación a los pagos a subcontratistas que hayan asumido contractualmente con el contratista principal el compromiso de realizar determinadas partes.

De conformidad con lo dispuesto en la disposición adicional quincuagésima primera, sin perjuicio de lo previsto en los artículos 216 y 217 y siempre que se cumplan las condiciones establecidas en el artículo 215, el órgano de contratación podrá prever en los pliegos de cláusulas administrativas que se realicen pagos directos a los subcontratistas. En el presente contrato se estará a lo dispuesto en el **apartado 29 del Anexo I** del pliego.

Los pagos efectuados a favor del subcontratista se entenderán realizados por cuenta del contratista principal, manteniendo en relación con la Administración contratante la misma naturaleza de abonos a buena cuenta que la de las certificaciones de obra.

En ningún caso será imputable a la Administración el retraso en el pago derivado de la falta de conformidad del contratista principal a la factura presentada por el subcontratista.

CAPÍTULO III. Ejecución del contrato

Sección primera. Del riesgo y ventura.

Cláusula 41. Riesgo y ventura.

La ejecución del contrato se realizará a riesgo y ventura del contratista, según lo dispuesto en el artículo 197 LCSP.

Sección segunda. Del cumplimiento del contrato.

Cláusula 42. Programa de trabajo.



La obligación de presentación del programa de trabajo se determinará en el **apartado 11 del Anexo I** al presente pliego.

El contratista, en el plazo que se indica en el **apartado 11 del Anexo I**, contado a partir de 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 servicio 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.

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.

Si para el desarrollo de los servicios se precisare establecer por el adjudicatario contactos con entidades u organismos públicos, necesitará la previa autorización del órgano de contratación.

Cada vez que se modifiquen las condiciones contractuales, el contratista queda obligado a la actualización y puesta al día de este programa.

Cláusula 43. Trabajos defectuosos o mal ejecutados.

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 los representantes de la Administración los hayan examinado o reconocido durante su elaboración o aceptado en comprobaciones, valoraciones o certificaciones parciales.

Cuando el contratista, por causas imputables al mismo, hubiere incumplido parcialmente la ejecución de las prestaciones definidas en el contrato, la Administración podrá optar, atendidas las circunstancias del caso, por su resolución o por la imposición de las penalidades que, para tales supuestos se determinen en el **apartado 33 del Anexo I** al presente pliego.



Asimismo, el órgano de contratación establecerá en el **apartado 35 del Anexo I** al pliego, los incumplimientos que supongan perturbación grave del servicio que pueden dar lugar al secuestro temporal del contrato con independencia de las penalidades que en cada caso procedan por razón del incumplimiento.

Cláusula 44. Secuestro del servicio.

Si del incumplimiento por parte del contratista se derivase perturbación grave y no reparable por otros medios en el servicio y la Administración no decidiese la resolución del contrato, podrá acordar el secuestro o intervención del mismo hasta que aquella desaparezca. En todo caso, el contratista deberá abonar a la Administración los daños y perjuicios que efectivamente le haya ocasionado.

El órgano de contratación, previa audiencia del contratista, podrá acordar el secuestro o intervención del servicio, en los casos establecidos en el artículo 312 d) LCSP. El acuerdo del órgano de contratación será notificado al contratista y este en el plazo que se le hubiera fijado, no corrigiera la deficiencia se ejecutará el secuestro o intervención.

Efectuado el secuestro o intervención, corresponderá al órgano de contratación, la explotación directa de la prestación y la percepción de la contraprestación establecida, pudiendo utilizar el mismo personal y material del contratista.

En su caso, la explotación del servicio objeto de secuestro o intervención se efectuará por cuenta y riesgo del contratista, a quien se devolverá, al finalizar aquel, con el saldo que resulte después de satisfacer todos los gastos, y deducir, en su caso la cuantía de las penalidades impuestas.

El secuestro o intervención tendrá carácter temporal y su duración será la que determine el órgano de contratación sin que pueda exceder de, incluidas las posibles prórrogas, de tres años. El órgano de contratación acordará de oficio o a petición del contratista el cese del secuestro o intervención cuando resultara acreditada la desaparición de las causas que lo hubieran motivado y el contratista justificase estar en condiciones de proseguir la ejecución del contrato. Transcurrido el plazo fijado para el secuestro o intervención sin que el contratista haya garantizado la asunción completa de sus obligaciones, el órgano de contratación resolverá el contrato.



Código de verificación : PY21572e651e6332



Sección tercera. Del cumplimiento del plazo y penalidades por demora

Cláusula 45. Cumplimiento del plazo y penalidades por demora.

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

Si los servicios sufrieren un retraso en su ejecución, y siempre que el mismo no fuere imputable al contratista y éste ofreciera cumplir sus compromisos si se le amplía el plazo inicial de ejecución, el órgano de contratación se lo concederá, dándole un plazo que será, por lo menos, igual al tiempo perdido, a no ser que el contratista pidiese otro menor, de acuerdo con lo establecido en el artículo 195.2 LCSP, regulándose los requisitos y trámites conforme al artículo 100 del RGLCAP. El responsable del contrato emitirá un informe donde se determine si el retraso fue producido por motivos imputables al contratista.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 29.3 LCSP, cuando se produzca demora en la ejecución de la prestación por parte del empresario, el órgano de contratación podrá conceder una ampliación del plazo de ejecución, sin perjuicio de las penalidades que en su caso procedan, resultando aplicable lo previsto en los artículos 192 y siguientes LCSP.

Cuando el contratista, por causas imputables al mismo, hubiese incurrido en demora respecto al cumplimiento del plazo total o parcial, para lo que se estará al **apartado 10 del Anexo I** al presente pliego, la Administración podrá optar, atendidas las circunstancias del caso, por la resolución del contrato o por la imposición de penalidades que figuran en el **apartado 33 del Anexo I** al presente pliego.

Cada vez que las penalidades por demora alcancen un múltiplo del 5 por 100 del precio del contrato, IVA excluido, 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 los plazos parciales definidos en el contrato por parte del contratista, podrá optar por la resolución del contrato o por las penalidades que se determinan en el **apartado 33 del Anexo I** al presente pliego.

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, ésta se exigirá al contratista la indemnización por daños y perjuicios.

Asimismo, el órgano de contratación establecerá en el **apartado 35 del Anexo I** al pliego, los incumplimientos que supongan perturbación grave del servicio que pueden dar lugar al secuestro temporal del contrato con independencia de las penalidades que en cada caso procedan por razón del incumplimiento.

Sección cuarta. De la modificación y suspensión del contrato

Cláusula 46. Modificación del contrato.

Los contratos administrativos sólo podrán ser modificados por razones de interés público en los casos y en la forma previstos en la Subsección 4^a de la Sección 3^a del Capítulo I del Título I del Libro Segundo de la LCSP, y de acuerdo con el procedimiento regulado en el artículo 191 LCSP, con las particularidades previstas en el artículo 207 LCSP.

Los contratos administrativos celebrados por los órganos de contratación sólo podrán modificarse durante su vigencia cuando se dé alguno de los supuestos establecidos en el apartado 2 del artículo 203 LCSP.

Procederá la modificación del contrato en los términos previstos en el pliego de cláusulas administrativas particulares, cuando así se haya establecido en el **apartado 31 del Anexo I** al presente pliego, en la forma y con el contenido señalado en el artículo 204 de la LCSP.



El porcentaje máximo del precio inicial del contrato al que puedan afectar las citadas modificaciones será el establecido en el **apartado 31 del Anexo I** al presente pliego.

Las modificaciones acordadas por el órgano de contratación serán obligatorias para los contratistas en los términos establecidos en el artículo 206 LCSP, debiendo formalizarse conforme a lo dispuesto en el artículo 153 LCSP y publicarse de acuerdo con lo establecido en los artículos 207 y 63 de la citada ley.

En lo concerniente a su régimen, se estará a lo dispuesto en la Subsección 4^a de la Sección 3^a del Capítulo I del Título I del Libro Segundo de la LCSP, y los artículos 191 y 203 LCPS, así como a lo dispuesto reglamentariamente.

De conformidad con lo establecido en el artículo 309 LCSP, en los casos en que la determinación del precio se realice mediante unidades de ejecución, no tendrán la consideración de modificaciones, siempre que así se haya establecido en el pliego de cláusulas administrativas particulares, la variación que durante la correcta ejecución de la prestación se produzca exclusivamente en el número de unidades realmente ejecutadas sobre las previstas en el contrato, las cuales podrán ser recogidas en la liquidación, siempre que no representen un incremento del gasto superior al 10 por ciento del precio del contrato.

En el presente contrato, la posibilidad de incrementar el número de unidades hasta el 10 por ciento del precio del contrato, se establece en el **apartado 7 del Anexo I** al presente pliego.

Cláusula 47. Suspensión del contrato.

La Administración, por razones de interés público, podrá acordar la suspensión de la ejecución del contrato. Igualmente, procederá la suspensión del contrato si se diese la circunstancia señalada en el artículo 198.5 LCSP. A efectos de la suspensión del contrato se estará a lo dispuesto en el artículo 208 LCSP, así como en los preceptos concordantes del RGLCAP.

De conformidad con el artículo 208 LCSP, si la Administración acordase la suspensión del contrato o aquella tuviere lugar por la aplicación de lo dispuesto en el artículo 198.5 LCSP, la Administración abonará al contratista los daños y perjuicios efectivamente sufridos por éste con sujeción a las reglas establecidas en el **apartado 32 del Anexo I** al pliego.



Código de verificación : PY21572e651e9332



CAPÍTULO IV. Extinción del contrato.

Sección primera. De la resolución del contrato

Cláusula 48. Resolución del contrato.

Son causas de resolución del contrato las recogidas en los artículos 211, 313 y de conformidad con el artículo 312 g) LCSP las señaladas en las letras c), d) y f) del artículo 294 de la LCSP, así como las previstas en **el apartado 35 del Anexo I** al pliego.

Por tanto, a tenor de lo dispuesto en el artículo 294 LCSP letras c), d) y f), son causas de resolución del contrato:

- El rescate del servicio por la Administración para su gestión directa por razones de interés público. El rescate requerirá además la acreditación de que dicha gestión es más eficaz y eficiente que la contractual.

- La supresión del servicio por razones de interés público.

- El secuestro o intervención del contrato por un plazo superior al establecido de conformidad con el apartado 3 del artículo 263, sin que el contratista haya garantizado la asunción completa de sus obligaciones.

De conformidad con el artículo 211.2 LCSP, en los casos en que concurran diversas causas de resolución del contrato con diferentes efectos en cuanto a las consecuencias económicas de la extinción, deberá atenderse a la que haya aparecido con prioridad en el tiempo.

La resolución del contrato se acordará por el órgano de contratación de conformidad con lo dispuesto en el artículo 212.1 LCSP mediante procedimiento tramitado en la forma reglamentariamente establecida.

Cuando el contrato se resuelva 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. La determinación de los daños y perjuicios que deba indemnizar el contratista se llevará a cabo por el órgano de contratación en decisión motivada previa audiencia del mismo, atendiendo, entre otros factores, al retraso que implique para la inversión proyectada y a los mayores gastos que ocasione a la Administración.





Para la aplicación de las causas de resolución se estará a lo dispuesto en el artículo 212 LCSP y para sus efectos a lo dispuesto en los artículos 213 y 313 LCSP, así como a lo dispuesto en el artículo 295 respecto a las causas de resolución de las letras c), d) y f) del artículo 294 y en su caso, a lo dispuesto en el desarrollo reglamentario.

Sección segunda. De la realización de los servicios

Cláusula 49. Forma de presentación.

El adjudicatario, en su caso, 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.

Cláusula 50. Realización de los servicios.

El contratista deberá haber realizado el objeto del 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.

En el caso de que estimase incumplidas las prescripciones técnicas del contrato, dará al contratista las instrucciones precisas y detalladas con el fin de remediar las faltas o defectos observados, haciendo constar en dicho documento 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 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.

Cláusula 51. Recepción y liquidación.



El contrato se entenderá cumplido por el contratista cuando éste 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, y a efectos de lo previsto en el artículo 204.3 del RGLCAP, si se considera que la prestación objeto del contrato reúne las condiciones debidas, se procederá a su recepción.

El acto formal y positivo de recepción o conformidad se efectuará por parte de la Administración dentro del mes siguiente de haberse producido la entrega o realización del objeto del contrato.

Dicho acto será comunicado a la Intervención General, a efectos de su asistencia al mismo en el ejercicio de sus funciones de intervención de la comprobación material de la inversión.

Hasta que tenga lugar la finalización del plazo de garantía, 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 los representantes de la Administración los hayan examinado o reconocido durante su elaboración, o aceptado en comprobaciones, valoraciones o certificaciones parciales.

Si la prestación del contratista no reúne las condiciones necesarias para proceder a su recepción, se dictarán 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.

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.

Dentro del plazo de treinta días, a contar desde la fecha de recepción o conformidad, deberá acordarse, en su caso y cuando la naturaleza del contrato lo exija, y ser notificada al contratista la liquidación correspondiente del contrato y abonársele, en su caso, el saldo resultante. No obstante, si se recibe la factura con posterioridad a la fecha en que tiene lugar dicha recepción, este plazo de treinta



Código de verificación : PY21572e651e6332



días se contará desde su correcta presentación por el contratista en el registro correspondiente 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 52. Propiedad de los trabajos.

Todos los estudios y documentos elaborados, en su caso, en ejecución del contrato serán propiedad del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos, quienes podrán reproducirlos, publicarlos y divulgarlos total o parcialmente sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor de los trabajos.

El adjudicatario no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos elaborados con motivo de la ejecución de este contrato, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, sin autorización expresa del órgano de contratación.

Los contratos de servicios que tengan por objeto el desarrollo y la puesta a disposición de productos protegidos por un derecho de propiedad intelectual o industrial, llevarán aparejada la cesión de éste al Ayuntamiento de Madrid. En todo caso, y aun cuando se excluya la cesión de los derechos de propiedad intelectual, se podrá autorizar el uso del correspondiente producto a los entes, organismos y entidades pertenecientes al sector público a que se refiere el artículo 3.1 LCSP.

Cláusula 53. Reversión del servicio.

El servicio revertirá a la Administración cuando finalice el plazo de duración del contrato, debiendo el contratista, en su caso, entregar las obras e instalaciones a que esté obligado con arreglo presente pliego y en el estado de conservación y funcionamiento adecuados. A estos efectos, durante el período indicado en el **apartado 34 del Anexo I** al presente pliego, anterior a la finalización del plazo de duración del contrato, la Administración efectuará las comprobaciones y adoptará



Código de verificación : PY21572e651e6332



las disposiciones pertinentes para que la entrega de los bienes, en su caso, se verifique en las condiciones convenidas.

La Administración fijará la fecha en que tendrá lugar la reversión, de cuyo resultado se levantará acta, que deberá ser firmada por los concurrentes a la misma: el representante de la Administración (responsable técnico de la inspección del servicio), el contratista y, en su caso, el Interventor. Si, a pesar de las disposiciones adoptadas por la Administración en el plazo indicado en el **apartado 34 del Anexo I** al presente pliego, los bienes e instalaciones no se hallasen en estado de ser recibidos, se hará constar así en el acta, señalándose un último plazo al contratista para remediar los defectos observados, transcurrido el cual se llevará a efecto una nueva comprobación de los mismos.

Si el contratista no compareciese a este acto, se le dará traslado del acta de reversión.

Si existiese reclamación por parte del contratista respecto de las observaciones formuladas por el representante de la Administración, éste la elevará, con su informe, al órgano de contratación, que resolverá sobre el particular.

Si el contratista no reclamase respecto a las observaciones del representante del órgano de contratación se entenderá que se encuentra conforme con las mismas y obligado a corregir y remediar los defectos observados.

El incumplimiento de las instrucciones sin motivo justificado dará lugar a la imposición de penalidades, que en todo caso serán tipificadas como graves en el **apartado 33 del Anexo I** al pliego, sin perjuicio de la indemnización que en su caso proceda.

Sección tercera. Del plazo de garantía

Cláusula 54. Plazo de garantía

El plazo de garantía comenzará a contar desde la fecha de la recepción o conformidad y será el indicado en el **apartado 36 del Anexo I** al presente pliego.

Durante dicho plazo, la garantía definitiva responderá de los conceptos señalados en el artículo 110 LCSP, que resulten de aplicación.



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 mismos.

Terminado el plazo de garantía sin que la Administración haya formalizado alguno de los reparos o la denuncia a que se refiere los apartados anteriores, el contratista quedará exento de responsabilidad por razón de la prestación efectuada.

Sección cuarta. Prerrogativas y facultades de la Administración y Recursos

Cláusula 55. Prerrogativas y facultades de la Administración.

Dentro de los límites y con sujeción a los requisitos y efectos señalados en la LCSP, el órgano de contratación ostenta la prerrogativa de interpretar los contratos administrativos, resolver las dudas que ofrezca su cumplimiento, modificarlos por razones de interés público, declarar la responsabilidad imputable al contratista a raíz de la ejecución del contrato, suspender la ejecución del mismo, acordar su resolución y determinar los efectos de esta.

Igualmente, el órgano de contratación ostenta las facultades de inspección de las actividades desarrolladas por los contratistas durante la ejecución del contrato, en los términos y con los límites establecidos en la LCSP para cada tipo de contrato. En ningún caso dichas facultades de inspección podrán implicar un derecho general del órgano de contratación a inspeccionar las instalaciones, oficinas y demás emplazamientos en los que el contratista desarrolle sus actividades, salvo que tales emplazamientos y sus condiciones técnicas sean determinantes para el desarrollo de las prestaciones objeto del contrato, extremos que deberán quedar justificados de forma expresa y detallada en el expediente administrativo.

La Administración conservará los poderes de policía necesarios para asegurar la buena marcha de los servicios que conlleven prestaciones directas a favor de la ciudadanía de que se trate.



Los procedimientos para la adopción de acuerdos relativos a las prerrogativas establecidas anteriormente, se instruirán de conformidad con lo dispuesto en el artículo 191 LCSP.

Los acuerdos que adopte el órgano de contratación pondrán fin a la vía administrativa y serán inmediatamente ejecutivos.

Cláusula 56. Recursos

En los supuestos previstos en el artículo 44 de la LCSP, procederá con carácter potestativo la interposición del recurso administrativo especial en materia de contratación previo al contencioso-administrativo, en el plazo de 15 días hábiles, en los términos previstos en el artículo 50 de la LCSP. El órgano competente para conocer del recurso será el Tribunal Administrativo de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid.

Contra las actuaciones susceptibles de ser impugnadas mediante recurso especial, no procederá la interposición de recursos administrativos ordinarios.

Los actos que se dicten en los procedimientos de adjudicación de contratos de las Administraciones Públicas que no reúnan los requisitos del apartado 1 del artículo 44 LCSP podrán ser objeto de recurso de conformidad con lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas; así como en la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa.

POR LA ADMINISTRACIÓN,
FECHA Y FIRMA

CONFORME:
EL ADJUDICATARIO
FECHA Y FIRMA



vicealcaldía

MADRID

Secretaría General
Técnica
Servicio de Régimen
Administrativo y
Económico

ANEXO I CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO

TITULO: CONTRATO DE SERVICIOS QUE CONLLEVA PRESTACIONES DIRECTAS A FAVOR DE LA CIUDADANÍA PARA EL APOYO A LA GESTIÓN DE LA ATENCIÓN PERSONALIZADA A TRAVÉS DE LOS CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DE LÍNEA MADRID

1.- Configuración general del contrato. (Cláusulas 5, 12, 29, 34, 36 y 40)

1.1. Definición del objeto del contrato: El objeto del contrato cuyas condiciones técnicas particulares se definen en el pliego de prescripciones técnicas (en adelante, PPT), es la prestación de Servicios de atención omnicanal personalizada a los ciudadanos y ciudadanas a través de los canales de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid, incluyendo tanto los expresamente citados en el ANEXO I: TIPOS DE SERVICIOS A EFECTOS DE FACTURACIÓN del PPT, como otros de naturaleza similar a los contenidos en el mencionado anexo que puedan identificarse durante la ejecución del contrato.

1.2. Códigos CPV:

Código CPV: 79.510000-2. Servicios de contestación de llamadas telefónicas.

Código CPV: 79.511000-9. Servicios de operador telefónico.

Código CPV: 79.512000-6. Centro de llamadas.

Código CPV: 79.342320-2. Servicios de atención al cliente

1.3. Necesidades administrativas a satisfacer mediante el contrato: Con este contrato se pretende alcanzar una mayor calidad y agilidad en la prestación de los servicios, con independencia del canal de Línea Madrid (presencial, telefónico o telemático) que utilice la ciudadanía en su relación con la Administración Municipal. En este sentido, resulta imprescindible para mantener el compromiso asumido por el Ayuntamiento de Madrid con los ciudadanos por Acuerdo de 26 de febrero de 2019 del Pleno por el que se



vicealcaldía

MADRID

Secretaría General
Técnica
Servicio de Régimen
Administrativo y
Económico

aprueba la Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica, así como en las diferentes Cartas de Servicios y en el cumplimiento de objetivos presupuestarios.

1.4. División en lotes: NO

Justificación de la no división en lotes del contrato: Línea Madrid utiliza en 010, Oficinas de Atención a la Ciudadanía y atención telemática (chat online líneaMadrid, Twitter @lineamadrid, Facebook líneaMadrid, Chat Bot y otras redes sociales), un sistema de gestión de relaciones con los ciudadanos/as, que debe ser único por estar integrado de forma global por los respectivos sistemas de direccionamiento en el caso del 010, sistema de gestión de esperas en Oficinas, integración específica con las diferentes redes sociales de la atención telemática, así como por las aplicaciones informáticas de gestión municipal que deben ser utilizadas.

En este sentido, la integración de aplicaciones municipales y los desarrollos informáticos preceptivos y correctivos requieren un modelo de gestión único e integrado, así como la realización de análisis de datos de gestión y facturación, por lo que resulta inviable la división en lotes.

En consecuencia, el adjudicar el presente contrato a distintos adjudicatarios supondría una dificultad añadida en la gestión del servicio ya que, al estar las distintas prestaciones del objeto ligadas unas con otras, requiere de una única gestión integrada que garantice la adecuada prestación del servicio y la respuesta unificada frente a cualquier incidencia que pudiese surgir en alguna de las prestaciones del mismo, evitando disfunciones entre empresas que pudiera dar lugar a una elusión de responsabilidades.

Por lo tanto, para prestar una atención homogénea y de calidad en toda la ciudad de Madrid, resulta imprescindible no dividir el contrato en lotes. División que, por otra parte, supondría multiplicar tanto los costes directos de personal, como los indirectos de gestión administrativa, control de la



vicealcaldía

MADRID

Secretaría General
Técnica
Servicio de Régimen
Administrativo y
Económico

ejecución, seguros, etc., lo que resultaría ineficiente y antieconómico para el Ayuntamiento de Madrid, sin que, por otra parte, esa división supusiera un añadido en la calidad del servicio a prestarse.

1.5. Obligación de subrogación por norma legal, un convenio colectivo o un acuerdo de negociación colectiva de eficacia general (artículo 130 LCSP):

NO

1.6. Contrato reservado de conformidad con la D.A. 4ª LCSP:

NO

1.7. Proyecto de explotación:

NO

1.8. Cesión y tratamiento de datos:

- Contrato cuya ejecución requiere de la cesión de datos por parte de entidades del sector público al contratista: NO
- Contrato cuya ejecución requiere el tratamiento por el contratista de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento: SI

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 122.2 letra a) LCSP, se indica que la finalidad para la cual se cederán los datos personales es: la Dirección General de Atención a la Ciudadanía pone a disposición de la adjudicataria, que es la encargada del tratamiento, los datos identificativos (nombres y apellidos de la persona, dirección, teléfono, correo electrónico y nick de twitter), correspondientes a la actividad del tratamiento denominada LINEA MADRID, para la ejecución de la prestaciones derivadas del cumplimiento del objeto del contrato.



vicealcaldía

MADRID

Secretaría General
Técnica
Servicio de Régimen
Administrativo y
Económico

Asimismo, se hace constar, a tenor de lo dispuesto en el artículo 122.2 letras b) y d) LCSP, las siguientes obligaciones:

1. La obligación del futuro contratista de someterse en todo caso a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos, sin perjuicio de lo establecido en el último párrafo del apartado 1 del artículo 202 LCSP.
2. La obligación de comunicar cualquier cambio que se produzca, a lo largo de la vida del contrato, de la información facilitada en la declaración a la que se refiere la letra c) del apartado 2 del artículo 122 LCSP.

Estas obligaciones recogidas en las letras a), b) y d) del apartado 2 del artículo 122 LCSP, son calificadas como esenciales a los efectos de lo previsto en la letra f) del apartado 1 del artículo 211 LCSP.

2.- Régimen jurídico básico . (Cláusula 1)

La Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid, conforme a su artículo 31, "El Ayuntamiento de Madrid puede promover toda clase de actividades y prestar todos los servicios públicos que afecten al interés general de los ciudadanos y no estén expresamente atribuidos a otras administraciones públicas. En estos supuestos, el Ayuntamiento puede llevar a cabo actividades complementarias a las realizadas por esas Administraciones".

Además, hay que tener en cuenta las Leyes 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, especialmente la primera, que obligan a adaptar la normativa municipal en materia de atención a la ciudadanía y de administración electrónica.

Finalmente, resulta aplicable la Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica aprobada por Acuerdo del Pleno de 26 de febrero de



vicealcaldía

MADRID

Secretaría General
Técnica
Servicio de Régimen
Administrativo y
Económico

2019, que en su título II regula la atención a la ciudadanía, implantando un nuevo modelo integrado de relaciones con la ciudadanía, con base en el desarrollo del funcionamiento electrónico del Ayuntamiento.

3.- Órganos administrativos. (Cláusulas 2, 28 y 30)

Órgano de contratación:

Denominación: Delegada del Área de Gobierno de Vicealcaldía

Dirección postal: 28014

DIR3:LA0014113

Unidad tramitadora:

Dirección General de Atención a la Ciudadanía

DIR3: LA0011861

Oficina contable:

ID en Coordinación Alcaldía, Vicealcaldía, Cultura, Turismo y Deporte.

DIR3:LA008533.

Órgano destinatario del objeto del contrato:

Denominación: Dirección General de Atención a la Ciudadanía

Dirección postal: 28002

4.- Unidad encargada del seguimiento y ejecución del contrato. (Cláusula 4)

Subdirección General de Atención a la Ciudadanía

5.- Régimen económico del contrato. (Cláusula 8)

El régimen económico aplicable al contrato es el siguiente:

- Precio a abonar por la Administración.

6.- Valor Estimado. (Cláusulas 7 y 19)



vicealcaldía

MADRID

Secretaría General
Técnica
Servicio de Régimen
Administrativo y
Económico

Valor estimado: 92.480.858,19, IVA excluido

Método de cálculo aplicado para calcular el valor estimado: Para el cálculo del valor estimado del contrato, se ha tenido en cuenta una prórroga de 12 meses por un importe de 21.506.469,86 euros, el importe de la modificación del contrato por importe de 3.833.349,29 euros para el supuesto de prestación de nuevos servicios no previstos, sobrevenidos con carácter urgente, demandados por la ciudadanía, y que deban realizarse por los canales de atención de Línea Madrid y por último, el presupuesto sin IVA del contrato, por importe de 67.141.039,04 euros. Los tres importes señalados determinan un valor estimado del contrato de 92.480.858,19 euros.

Sujeto a regulación armonizada: SI

7.- Presupuesto base de licitación y crédito en que se ampara. (Cláusulas 8, 9 y 46)

Tipo de presupuesto: máximo estimado

Presupuesto (IVA excluido): 67.141.039,04 euros

IVA: 14.099.618,20 euros Tipo:21%

Presupuesto base de licitación: 81.240.657,24 euros, IVA incluido.

El presupuesto base de licitación se desglosa en:

Costes Directos: apartados 6.1, 7.1 y 8 del estudio económico para el coste del servicio en la plataforma (010, Chat y Redes Sociales), para el coste del servicio en OAC y para el coste del servicio automatizado.



vicealcaldía

MADRID

Secretaría General
Técnica
Servicio de Régimen
Administrativo y
Económico

Costes Indirectos: apartados 6.2, 7.2 y 8 del estudio económico para el coste del servicio en la plataforma (010, Chat y Redes Sociales), para el coste del servicio en OAC y para el coste del servicio automatizado.

Costes Salariales: Los costes directos ascienden a 39.963.249,24 euros e incluyen los costes salariales del personal (salario base, pluses), costes de cotización a la Seguridad Social, pasivo laboral y gastos de reclutamiento y formación. El detalle se refleja en la tabla del apartado 10 del estudio económico para cada uno de los canales.

Otros Eventuales Gastos: Los gastos de estructura empresarial y el beneficio industrial ascienden a un total de 7.944.213,93 euros. El detalle se refleja en la tabla del apartado 10 del estudio económico. El estudio de coste de los servicios de los canales automáticos (Chat y IVR del teléfono 010) está regulado en el apartado 8 del estudio económico.

Cofinanciación: NO Ayuntamiento de Madrid: 100 %

Aportación del Ayuntamiento de Madrid: 81.240.657,24 euros

Distribución de anualidades:

Anualidad	Importe (IVA incluido) (€)
2022	4.465.437,59
2023	22.954.594,39
2024	24.473.425,47
2025	25.305.119,94
2026	4.042.079,85

Anualidad corriente:



vicealcaldía

MADRID

Secretaría General
Técnica
Servicio de Régimen
Administrativo y
Económico

Centro y Sección	Programa	Económica	Importe IVA incluido (€)
001111	92501	22799	4.465.437,59

Sistema de determinación del presupuesto: precios unitarios
Se definen tres precios de licitación:

1. Precio unitario por servicios de canales personalizados (010, OAC, chat y redes sociales):

- Precio licitación sin IVA: 2,5106 euros
- 21 % de IVA: 0,5272 euros
- Precio total, IVA incluido: 3,0378 euros

2. Precio unitario por servicios canales automatizados (ChatBot e IVR)

- Precio licitación sin IVA: 0,8718 euros
- 21 % de IVA: 0,1831 euros
- Precio total, IVA incluido: 1,0549 euros

3. Precio fijo mensual parte fija de canales automatizados:

- Precio licitación sin IVA: 49.911,96 euros
- 21 % de IVA: 10.481,51 euros
- Precio total, IVA incluido: 60.393,47 euros

Estos tres precios se han calculado en base a los costes de cada canal ponderado por el volumen de servicios, cuyo detalle se describe en el apartado 11 del PPT.



vicealcaldía

MADRID

Secretaría General
Técnica
Servicio de Régimen
Administrativo y
Económico

Posibilidad de incrementar el número de unidades hasta el 10 % del precio del contrato: NO

8.- Revisión de precios (Cláusula 13).

Procede: NO

9.- Régimen de pagos (Cláusula 30).

El abono a la entidad adjudicataria de las obligaciones derivadas del presente contrato, se realizará por mensualidades vencidas.

Las facturas serán debidamente conformadas por el responsable del contrato o del servicio y desglosarán el IVA aplicado según se establece en el RD 16/2012, de 30 de noviembre, que aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de Facturación.

En todo caso, la factura mensual que emita el adjudicatario incluirá los conceptos que se detallan en el apartado 9 del PPT.

A los efectos del cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas del Sector Público, las entidades comprendidas en el párrafo primero del artículo 4 de la misma, presentarán con carácter obligatorio y de forma electrónica mediante su presentación a través del Punto general de entrada de facturas electrónicas (FACE), conforme a los formatos, requisitos técnicos o funcionales y sistemas de comunicación establecidos por el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, aquellas facturas cuya cuantía supere los 5.000 euros.

Asimismo, las facturas presentadas deberán identificar los siguientes códigos DIR3:



Código de verificación : PY21572e651e9332



vicealcaldía

MADRID

Secretaría General
Técnica
Servicio de Régimen
Administrativo y
Económico

Órgano administrativo con competencias en materia de contabilidad pública:
DIR3:LA008533 (ID en Coordinación Alcaldía, Vicealcaldía, Cultura, Turismo y
Deporte).

Órgano gestor: LA0014273 (Área Delegada de Coordinación Territorial,
Transparencia y Participación Ciudadana).

Unidad tramitadora: LA0011861(Dirección General de Atención a la Ciudadanía)

- Abonos a cuenta por operaciones preparatorias: NO proceden.

10.- Plazo de ejecución y lugar de ejecución. (Cláusulas 10, 11, 23 y 45)

Plazo total: 46 meses

Fecha prevista de inicio: 1 de mayo de 2022

En el supuesto de que el contrato no se pueda iniciar en la fecha prevista de inicio,
se realizarán los ajustes que procedan.

Prórroga: Sí Procede

Duración: 12 meses considerándose esta conjunta o aisladamente y de
conformidad con lo dispuesto en el artículo 29 de la LCSP.

Plazos Parciales: NO

Recepciones parciales: NO

Lugar de ejecución: Dependencias del adjudicatario y dependencias municipales

11.- Programa de trabajo. (Cláusula 42)

Obligación de presentar un programa de trabajo: Sí



vicealcaldía

MADRID

Secretaría General
Técnica
Servicio de Régimen
Administrativo y
Económico

Momento de presentación: de conformidad con el apartado 3.4 del PPT, en el plazo de veinte días naturales desde que se formalice el contrato, la entidad adjudicataria deberá presentar un programa de trabajo actualizado sobre el presentado en la oferta, que habrá de ajustarse a las fechas de inicio, plazo y fases de ejecución señalados en el apartado anterior (3.3 del PPT), pudiendo imponer el Ayuntamiento de Madrid, la introducción de las modificaciones necesarias para asegurar el adecuado cumplimiento del contrato en los términos del pliego, siempre que no contravengan las cláusulas del contrato.

12.- Procedimiento y criterios de adjudicación. (Cláusulas 18 y 20)

Tramitación anticipada: SI

Procedimiento: abierto

Criterios de adjudicación: Se atiende a una pluralidad de criterios

Mesa de contratación: El órgano de contratación para la adjudicación de este contrato estará asistido por una mesa de contratación que estará presidida por la Directora General de Atención a la Ciudadanía y formarán parte de la misma como vocales, la persona titular de la Asesoría Jurídica y de la Intervención Delegada o las personas que las sustituyan y, como vocales técnicos, dos funcionarios/as de la Dirección General de Atención a la Ciudadanía, o personas que las sustituyan.

Actuará como secretaria de la mesa, la Adjunta a Unidad del Servicio de Contratación o persona que la sustituya.

13.- Solvencia económica, financiera y técnica (Cláusulas 14, 15, 16 y 28)

Se podrá acreditar la solvencia indistintamente mediante:

Clasificación:



vicealcaldía

MADRID

Secretaría General
Técnica
Servicio de Régimen
Administrativo y
Económico

Grupo:

U

Subgrupo:

8

Categoría:

5

Solvencia:**Acreditación de la solvencia económica y financiera:**

Artículo 87.1.a) de la LCSP: Volumen anual de negocios, o bien volumen anual de negocios en el ámbito al que se refiera el contrato, referido al mejor ejercicio dentro de los tres últimos disponibles en función de las fechas de constitución o de inicio de actividades del empresario y de presentación de las ofertas por importe igual o superior al exigido en el anuncio de licitación o en la invitación a participar en el procedimiento y en los pliegos del contrato o, en su defecto, al establecido reglamentariamente.

Requisitos mínimos de solvencia y acreditación documental: que el volumen anual de negocios referido al mejor ejercicio dentro de los tres últimos disponibles (2018, 2019, 2020), sea por un importe igual o superior al presupuesto de licitación sin IVA (67.141.039,04 euros), lo cual se acreditará con la presentación de la declaración responsable firmada por la persona que tenga la representación legal de la entidad o, declaración de la persona física licitadora al presente contrato.

Cuando el contratista sea una empresa de nueva creación, tendrá la obligación de presentar los datos correspondientes a los ejercicios disponibles en función de la fecha de creación o inicio de actividades. En todo caso, deberá acreditar al menos el importe anual exigido para un año.

Medios alternativos de acreditación de la solvencia económica y financiera:

De conformidad con lo establecido en el art. 86.1 párrafo 3º LCSP: *“Cuando por una razón válida, el operador económico no esté en condiciones de*



Código de verificación : PY21572e651e9332



vicealcaldía

MADRID

Secretaría General
Técnica
Servicio de Régimen
Administrativo y
Económico

presentar las referencias solicitadas se le autorizará a acreditar su solvencia económica y financiera por medio de cualquier otro documento que el poder adjudicador considere apropiado”.

Si cualquier licitador hiciera uso de esta posibilidad, corresponderá a la Mesa de contratación valorar tanto las circunstancias objetivas concurrentes que le impidan acreditar su solvencia económica, como la suficiencia del medio escogido a efectos de acreditar su solvencia económica.

La solvencia puede acreditarse mediante la inscripción en el ROLECE de acuerdo con el artículo 87 de la LCSP: “(...) *La inscripción en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público acreditará frente a todos los órganos de contratación del Sector Público a tenor de lo en él reflejado y salvo prueba en contrario, las condiciones de solvencia económica y financiera del empresario”.*

Acreditación de la solvencia técnica o profesional:

Artículo 90 apartado 1.a) de la LCSP: Una relación de los principales servicios o trabajos realizados de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato en el curso de, como máximo los tres últimos años, en la que se indique el importe, la fecha y el destinatario, público o privado de los mismos. Cuando sea necesario para garantizar un nivel adecuado de competencia los poderes adjudicadores podrán indicar que se tendrán en cuenta las pruebas de los servicios pertinentes efectuados más de tres años antes. Cuando le sea requerido por los servicios dependientes del órgano de contratación los servicios o trabajos efectuados se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público; cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por este o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario acompañado de los documentos obrantes en poder del mismo que acrediten la realización de la prestación; en su caso, estos certificados serán comunicados directamente al órgano de contratación por la autoridad competente.



vicealcaldía

MADRID

Secretaría General
Técnica
Servicio de Régimen
Administrativo y
Económico

Para determinar que un trabajo o servicio es de igual o similar naturaleza al que constituye el objeto del contrato, el pliego de cláusulas administrativas particulares podrá acudir además de al CPV, a otros sistemas de clasificación de actividades o productos como el Código normalizado de productos y servicios de las Naciones Unidas (UNSPSC), a la Clasificación central de productos (CPC) o a la Clasificación Nacional de Actividades Económicas (CNAE), que en todo caso deberá garantizar la competencia efectiva para la adjudicación del contrato. En defecto de previsión en el pliego se atenderá a los tres primeros dígitos de los respectivos códigos de la CPV. La Junta Consultiva de Contratación Pública del Estado podrá efectuar recomendaciones para indicar qué códigos de las respectivas clasificaciones se ajustan con mayor precisión a las prestaciones más habituales en la contratación pública.

Requisitos mínimos de solvencia y acreditación documental: Se exigirá como requisito mínimo haber realizado trabajos de igual o similar naturaleza al que corresponde el objeto del contrato, efectuados por el interesado, en el conjunto de los tres últimos años (desde octubre de 2018, 2019, 2020 y, hasta octubre de 2021), por un importe igual o superior al presupuesto de licitación sin IVA (67.141.039,04 euros).

A los efectos de determinar que un trabajo o servicio es de igual o similar naturaleza al del objeto del contrato se atenderá a la coincidencia entre los tres primeros dígitos de sus respectivos códigos CPV.

La acreditación de los trabajos realizados se realizará de conformidad con lo expuesto en el artículo 90.1, apartado a) de la LCSP, arriba transcrito

Artículo 90 apartado 1.c) de la LCSP: Descripción de las instalaciones técnicas, de las medidas empleadas por el empresario para garantizar la calidad y de los medios de estudio e investigación de la empresa.



vicealcaldía

MADRID

Secretaría General
Técnica
Servicio de Régimen
Administrativo y
Económico

Requisitos mínimos de solvencia y acreditación documental: Para posibilitar y potenciar que el desarrollo del contrato por parte del adjudicatario se base en sistemas de gestión de calidad implantados en su organización y en su gestión, los licitantes deberán tener establecidos en sus empresas al menos tres de los sistemas de calidad relativos a las Normas (o equivalentes) que se indican a continuación:

- Norma UNE -EN ISO 18295-1 Centros de contacto con el cliente.
- Norma UNE 170001-1:2007- Accesibilidad global.
- ISO 9001:2008: Implantación y desarrollo de estándares de calidad en planificación, desarrollo, producción y post-venta.
- ISO 14001:2004: Implantación y desarrollo de políticas de calidad medioambiental.
- OHSAS 18801:2007: Implantación y desarrollo de sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

Medio de acreditación: En consecuencia, deberán presentar al menos tres de los correspondientes certificados oficiales acreditativos debiendo encontrarse en vigor.

Asimismo, serán reconocidos los certificados equivalentes emitidos por organismos establecidos en cualquier Estado miembro de la Unión Europea y cualesquiera otras pruebas de medidas equivalentes de garantía de calidad y de la gestión medioambiental que presenten los empresarios.

14.- Concreción de las condiciones de solvencia. (Cláusulas 17 y 25)

a) Compromiso de adscripción a la ejecución del contrato de medios personales y materiales: Sí



Código de verificación : PY21572e651e9332



vicealcaldía

MADRID

Secretaría General
Técnica
Servicio de Régimen
Administrativo y
Económico

Los licitadores deberán incluir, acompañado a los documentos acreditativos de la solvencia exigida, compromiso de adscripción o dedicación de los medios personales y materiales suficientes para la ejecución del contrato de conformidad con los apartados 5.2 y 6.1 del PPT.

Este compromiso de adscripción es obligación contractual esencial: Sí

b) Los licitadores deberán incluir los nombres y cualificación profesional del personal responsable de ejecutar la prestación objeto del contrato: NO

15.- Habilitación empresarial. (Cláusulas 14 y 28)

Procede: NO

16.- Garantía provisional. (Cláusulas 21 y 25)

Procede: NO

17.- Garantía definitiva. (Cláusula 22)

Procede: Sí

5 por 100 del presupuesto base de licitación, excluido el IVA

Constitución mediante retención en el precio:

Procede: NO

18.- Garantía complementaria. (Artículo 107.2 de la LCSP) (Cláusula 22)

Procede: Sí

a) Por ofertas inicialmente incursas en presunción de anormalidad: 1% del precio final ofertado por el licitador, excluido el Impuesto sobre el Valor Añadido.



vicealcaldía

MADRID

Secretaría General
Técnica
Servicio de Régimen
Administrativo y
Económico

b) Por el riesgo que en virtud del contrato asume el órgano de contratación, por su especial naturaleza, régimen de pagos o condiciones del cumplimiento del contrato:
No procede

19.- Pólizas de seguros. (Cláusulas 28 y 37)

Procede: Sí

La empresa que resulte adjudicataria deberá suscribir una póliza de seguro que cubra las posibles responsabilidades de todo tipo en que, como consecuencia de la prestación del servicio objeto del presente contrato, pudiera incurrir.

El importe mínimo de los riesgos asegurados no será inferior a 600.000,00 euros, no admitiéndose pólizas de seguros con franquicia debiendo cubrir todos los daños que se ocasionen a terceros como consecuencia de la ejecución del contrato, con independencia del valor de los mismos.

En la póliza deberá especificarse que quedan asegurados los servicios correspondientes al presente contrato.

El Ayuntamiento debe constar como asegurado adicional. El seguro garantiza los daños y perjuicios que se puedan ocasionar a terceros, incluido el Ayuntamiento de Madrid y que sean reclamados por estos. El Ayuntamiento aparece como asegurado adicional de la póliza, sin perder su condición de tercero.

En caso de siniestro indemnizable por la póliza, la aseguradora abonará el 100% de la indemnización al asegurado independientemente de reservarse el derecho de reclamación al asegurado de la franquicia correspondiente, en su caso.

La vigencia de la póliza de seguros deberá coincidir con la duración del plazo de ejecución del contrato.



vicealcaldía

MADRID

Secretaría General
Técnica
Servicio de Régimen
Administrativo y
Económico

En los casos de contratos cuyo plazo de ejecución sea superior a la vigencia del seguro suscrito, el órgano de contratación deberá exigir al contratista la documentación que acredite la renovación o prórroga del seguro, de forma que mantenga su vigencia durante todo el plazo de ejecución del contrato.

Momento de entrega de las pólizas: Previa a la adjudicación del contrato.

20.- Forma de las proposiciones: (Cláusulas 24 y 25)

Las proposiciones deberán presentarse en tres sobres:

- Primero: contendrá “documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos previos”.
- Segundo: incluirá la “oferta de criterios no valorables en cifras o porcentajes”.
- Tercero: recogerá la “oferta de criterios valorables en cifras o porcentajes”.

Registro del órgano de contratación:

Cuando el envío de la oferta se efectúe en dos fases, deberá enviarse el archivo electrónico que contenga la oferta, en los términos indicados en la **cláusula 24** del presente pliego, al Registro del Área de Gobierno de Vicealcaldía, situado en la C/ Montalbán, nº 1

21.- Criterios de adjudicación (Cláusula 20 y 26)

Pluralidad de criterios de adjudicación

Criterios no valorables en cifras o porcentajes			25
1.	Calidad Técnica de la oferta		25
1.	Alcance y calidad de la propuesta funcional		15
1.1	Organización y aseguramiento de la calidad del servicio		10
1.2	Alcance funcional superior		5



vicealcaldía

MADRID

Secretaría General
Técnica
Servicio de Régimen
Administrativo y
Económico

2	Alcance y calidad de la propuesta de tecnológica (infraestructura lógica y física)	10
2.1	Calidad de la propuesta tecnológica	6
2.2	Continuidad del servicio superior a lo especificado	4
Criterios valorables en cifras o porcentajes		75
1.	Oferta económica	35
1.	Precio unitario de atención personalizada (010, OAC, chat y redes sociales)	20
2	Precio unitario de servicios automatizados	10
3	Precio unitario fijo servicios automatizados	5
2.	Criterios sociales	20
1	Estabilidad en el empleo	20
3.	Servicios de apoyo	15
1.	Mantenimiento perfecto y correctivo	8
2.	Aportación Licencias del CRM	7
4.	Prestaciones superiores a las establecidas en la cláusula 5.6 del PPT	5
1.	Dotación en la plataforma de un número superior de puestos de agentes y supervisores	5
Total		100

CRITERIOS NO VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES...25 PUNTOS(25%)

Los criterios evaluables mediante juicio de valor se ponderan con 25 puntos:

Las empresas licitadoras deberán presentar un proyecto técnico que contemple el desarrollo de cada uno de estos extremos, ajustándose a las siguientes características:

- Extensión máxima: 75 páginas a una cara -que deberán ser paginadas-, incluido los anexos.
- Márgenes: mínimo de 2 cm para el margen inferior y superior y 2,5 para los laterales.
- Interlineado: sencillo.
- Tipografía: Verdana 11 puntos.

En los proyectos con más de 75 páginas a una cara, no se tendrán en cuenta los contenidos que se presenten a partir de esta página.



vicealcaldía

MADRID

Secretaría General
Técnica
Servicio de Régimen
Administrativo y
Económico

Se valorará la calidad técnica del proyecto a desarrollar y su exposición concisa y singular, por encima de los mínimos establecidos en el PPT.

Si la oferta presentada por el licitador no cumple con lo establecido en el PPT, se considerará oferta irregular y habrá de ser rechazada previo informe motivado de los servicios técnicos sobre el incumplimiento, proponiendo a la mesa de contratación el rechazo de la oferta.

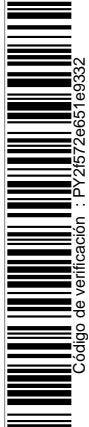
1. Alcance y calidad de la propuesta en relación con las especificaciones funcionales y técnicas requeridas en el pliego de prescripciones técnicas.....Hasta 15 puntos

1.1. Organización y aseguramiento de la calidad del servicio, en este criterio se valorarán todos aquellos aspectos de la organización del servicio que faciliten la implantación del servicio, su estrategia de entrada y salida del servicio. Se valorará el modelo de gobierno del servicio tanto como la capacidad de gestionar fluctuaciones en la demanda. Incluirá los procedimientos de monitorización y seguimiento, gestión de actuaciones de mejora, superior a lo exigido en los apartados 5 y 7 PPTHasta 10 puntos

Para su valoración se tomarán en cuenta los siguientes criterios:

- Se trata de forma muy adecuada y aporta valor añadido con 10 puntos. Se valorará que la propuesta presentada detalle de forma muy amplia el desarrollo de la organización y prestación del servicio definido en el PPT y que incluya propuestas innovadoras que permitan mejorar el mismo.
- Se trata de forma muy adecuada con 6 puntos. Se valorará que la propuesta presentada detalle de forma amplia el desarrollo de la organización y prestación del servicio definido en el PPT.
- Se trata de forma adecuada con 4 puntos. Se valorará que la propuesta presentada detalle de forma correcta el desarrollo de la organización y prestación del servicio definido en el PPT.

1. 2 Alcance funcional superior a lo solicitado en el pliego de prescripciones técnicas. Se valorarán las mejoras propuestas por el licitador siempre que tengan una relación directa con el objeto del contrato y supongan un incremento de la calidad o cantidad del suministro definido en el apartado 2 PPT.....
.....Hasta 5 puntos



Código de verificación : PY21572e651e9332



vicealcaldía

MADRID

Secretaría General
Técnica
Servicio de Régimen
Administrativo y
Económico

Para su valoración se tomarán en cuenta los siguientes criterios:

- Se trata de forma muy adecuada y aporta valor añadido con 5 puntos. Se valorará la propuesta presentada que determine un incremento importante y significativo tanto de la calidad como de la cantidad del suministro definido en el PPT.
- Se trata de forma muy adecuada con 3 puntos. Se valorará que la propuesta presentada suponga un incremento de la calidad o del suministro definido en el PPT.
- Se trata de forma adecuada con 2 puntos. Se valorará que la propuesta presentada detalle un incremento de la calidad o suministro que no sea significativo, si bien deberá representar un índice de mejora sobre lo exigido en el PPT.

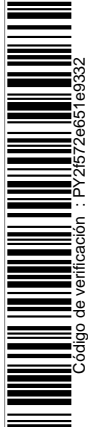
2. Alcance y calidad de la propuesta de implantación y gestión de infraestructuras físicas y lógicas previstas.....Hasta 10 puntos

2.1 Calidad de la propuesta tecnológica. Se valorará especialmente que la solución propuesta de plan de implantación y transformación tecnológica, y en su caso, migración desde la infraestructura del actual prestatario del servicio hacia la del nuevo adjudicatario, asegure el menor riesgo posible de pérdida o degradación del servicio. Se valorará que el plan tecnológico incluya detalles técnicos suficientes para acreditar cómo se llevará a cabo dicha implantación, el tratamiento de los datos, la utilización de una solución completa y flexible que ofrezca las garantías de calidad que el servicio requiere (apartado 6 PPT).....Hasta 6 puntos

2.2 Garantía de continuidad del servicio superiores a las exigidas en el PPT, propuestas para el plan de contingencia, incluyendo las relativas al desbordamiento imprevisto de demanda en cualquiera de los canales de servicio) (apartado 6 PPT)Hasta 4 puntos

CRITERIOS VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES: 75 PUNTOS (75%):

1. Oferta económica35 puntos



Código de verificación : PY21572e651e6332



vicealcaldía

MADRID

Secretaría General
Técnica
Servicio de Régimen
Administrativo y
Económico

Se asignará la máxima puntuación a la oferta económica de precio más bajo.

Se asignarán 0 puntos a aquellas ofertas cuyo importe sea igual al importe de licitación sin IVA del contrato.

El resto de las ofertas se puntuarán de acuerdo con la siguiente fórmula, aplicable a cada uno de los precios unitarios de licitación referenciados en el apartado 5 de este anexo:

- Precio unitario de atención personalizada (010, OAC, chat y redes sociales)hasta 20 puntos

$$Y = 20 \times \text{OME} / \text{Oferta económica a valorar}$$

Y: Puntos de la oferta que se valora

OME: Oferta más económica

- Precio unitario de servicios automatizados.....hasta 10 puntos

$$Y = 10 \times \text{OME} / \text{Oferta económica a valorar}$$

Y: Puntos de la oferta que se valora

OME: Oferta más económica

- Precio unitario fijo servicios automatizados.....hasta 5 puntos

$$Y = 5 \times \text{OME} / \text{Oferta económica a valorar}$$

Y: Puntos de la oferta que se valora

OME: Oferta más económica

2. Criterios Sociales..... hasta 20 puntos

2.1. Estabilidad en el empleo.....hasta 20 puntos



vicealcaldía

MADRID

Secretaría General
Técnica
Servicio de Régimen
Administrativo y
Económico

Por el compromiso a mantener al personal, en todas las categorías profesionales exigidas en el pliego de prescripciones técnicas para las prestaciones singulares objeto del contrato, y durante todo el periodo de ejecución de estas (apartados 3 y 5 PPT) hasta 20

Se asignarán los siguientes puntos, siendo estos porcentajes los únicos que se puntúan:

- 92% de la plantilla: 5 puntos.
- 94% de la plantilla: 10 puntos
- 96% de la plantilla: 12 puntos.
- 98% de la plantilla: 15 puntos
- 100% de la plantilla: 20 puntos.

Para acreditar los criterios sociales de este apartado 2, el licitador deberá presentar declaración responsable firmada por el representante de la empresa con poderes suficientes, en la que se reflejen los porcentajes correspondientes a la estabilidad en el empleo.

3. Servicios de apoyo ofrecido.....hasta 15 puntos

3.1. Mantenimiento perfectivo y evolutivo superior a lo exigido en el pliego de prescripciones técnicas (apartado 7.2 PPT), es decir, superior a las 5.200 horas exigidas: Hasta 8 puntos, siendo las horas señaladas las únicas que se puntúan.

- Oferta de 6.000 horas: 2 puntos
- Oferta de 7.000 horas: 5 puntos.
- Oferta de 8.000 horas: 8 puntos.

3.2. Aportación de licencias del CRM superior a lo solicitado en el pliego de prescripciones técnicas (apartado 2 PPT): Hasta 7 puntos, teniendo en cuenta que la oferta debe incluir el mínimo de 1.000 licencias exigidas en el apartado 2 PPT, siendo el número de licencias señaladas las únicas que se puntúan

- Oferta de 1.500 licencias: 2 puntos.
- Oferta de 2.000 licencias: 4 puntos.
- Oferta licencias ilimitadas: 7 puntos



4. Prestaciones superiores a las establecidas en la cláusula 5.6 del PPT.....hasta 5 puntos

4.1. Dotación en la plataforma de un número superior de puestos de gestores a los especificados en el apartado 5.6 PPT: Hasta 5 puntos, siendo los puestos adicionales señalados los único que se puntúan

- 15 puestos adicionales: 2 puntos.
- 20 puestos adicionales: 4 puntos.
- 25 puestos adicionales: 5 puntos.

Tanto los criterios sociales reflejados en el apartado 2, como los servicios de apoyo ofrecidos del apartado 3 y las prestaciones superiores a las establecidas en la cláusula 5.6 del PPT del apartado 4, en caso de ofertarse, serán de obligado cumplimiento y deberán ser prestados en su totalidad.

22.- Ofertas anormalmente bajas. (Cláusula 20)

Procede: SI

Criterios adjudicación y designación de los parámetros objetivos que permiten identificar que una oferta se considera anormal:

Criterios de adjudicación	Parámetros que permitan identificar que una oferta se considera anormal
Oferta económica	<p>1. Cuando, concurriendo un solo licitador, sea inferior al presupuesto base de licitación en más de 25 unidades porcentuales.</p> <p>2. Cuando concurren dos licitadores, la que sea inferior en más de 20 unidades porcentuales a la otra oferta.</p>



vicealcaldía

MADRID

Secretaría General
Técnica
Servicio de Régimen
Administrativo y
Económico

	<p>3. Cuando concurren tres o más licitadores, las que sean inferiores en más de 10 unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas presentadas.</p> <p>4. Cuando empresas pertenecientes a un mismo grupo, entendiéndose por tales las que se encuentren en alguno de los supuestos del artículo 42.1 del Código de Comercio, presenten distintas proposiciones para concurrir individualmente a la adjudicación de un contrato, se tomará únicamente, para aplicar el régimen de apreciación de ofertas anormales o desproporcionadas, la oferta más baja, produciéndose la aplicación de los efectos derivados del procedimiento establecido para la apreciación de ofertas desproporcionadas o temerarias, respecto de las restantes ofertas formuladas por las empresas del grupo.</p>
--	--

Plazo para la justificación de la anormalidad de la oferta: Cuando se identifique una proposición que pueda ser considerada desproporcionada o anormal, se actuará de conformidad con lo establecido en los apartados 2, 3 y 4 del artículo 149 de la LCSP, concediéndose un plazo de tres días hábiles para que justifique por escrito los términos de su oferta y precise las condiciones de la misma, así como la viabilidad de ejecutar satisfactoriamente el contrato en las condiciones ofrecidas.



vicealcaldía

MADRID

Secretaría General
Técnica
Servicio de Régimen
Administrativo y
Económico

De conformidad con el apartado 4.3 del Decreto de 15 de diciembre de 2016, del Delegado del Área de Gobierno de Economía y Hacienda, por el que se aprueba la Instrucción 5/2016, relativa a los criterios de actuación en la contratación municipal, la mesa de contratación, en virtud de la competencia que le atribuye el artículo 22.1.f) de RLCSP, podría acordar excepcionalmente un segundo requerimiento para solicitar a los licitadores aclaraciones a las respuestas justificadoras inicialmente presentadas (que en ningún caso podrán consistir en aportar nuevas justificaciones), cuando entienda que esas aclaraciones puedan conducir a la aceptación de la proposición.

23.- Admisibilidad de variantes. (Cláusula 24)

Procede: NO

24.- Documentación técnica a presentar en relación con los criterios de adjudicación vinculados a un juicio de valor. (Cláusula 25)

Sobre de documentación criterios evaluables mediante juicios de valor: Se incluirá un proyecto técnico que contemple el desarrollo de cada uno de los extremos reflejados en los criterios de adjudicación no valorables reflejado sen el apartado 19 del presente anexo, ajustándose a las siguientes características:

- Extensión máxima: 75 páginas a una cara, que deberán ser paginadas, incluidos los anexos.
- Márgenes: mínimo de 2 cm para el margen inferior y superior y 2,5 para los laterales.
- Interlineado: sencillo.
- Tipografía: Verdana 11 puntos.



vicealcaldía

MADRID

Secretaría General
Técnica
Servicio de Régimen
Administrativo y
Económico

En los proyectos con más de 75 páginas a una cara, no se tendrán en cuenta los contenidos que se presenten a partir de esta página.

Se valorará la calidad técnica del proyecto a desarrollar y su exposición concisa y singular, por encima de los mínimos establecidos en el PPT.

La inclusión en este sobre de los documentos relativos a los criterios valorables en cifras o porcentajes podrá dar lugar al rechazo de la oferta, y, en consecuencia, al rechazo de la empresa en la medida en que se vulneren los principios de igualdad y de transparencia que deben regir todo procedimiento de contratación.

Sobre de documentación criterios evaluables mediante fórmulas: Se incluirá la proposición económica de conformidad con el modelo del Anexo II del PCAP, así como en caso de ofertarse, las declaraciones relativas a los criterios sociales y al resto de mejoras técnicas recogidas en los criterios de adjudicación objetivos del apartado 19 de este anexo (criterios valorables en cifras o porcentajes)

Además, deberá incluirse en este sobre, el programa de trabajo conforme a lo especificado en el apartado 3.4 del PPT, que luego será actualizado por la entidad adjudicataria, en los 20 días siguientes a la formalización del contrato.

El programa de trabajo a incluir en este sobre deberá incluir al menos, los siguientes datos:

- a) Programación de las actividades y recursos en la primera fase relativa al Plan de Transición-Entrada, incluyendo descripción de la dotación y acondicionamiento de la plataforma (distribución del espacio físico y mobiliario), dotación e integración de infraestructura de la plataforma telefónica y telemática, recursos humanos, etc.
- b) Programación de las actividades y recursos en la segunda fase relativa a la gestión y prestación de servicios de Línea Madrid.



vicealcaldía | MADRID

Secretaría General
Técnica
Servicio de Régimen
Administrativo y
Económico

- c) Programación de las actividades y recursos en la tercera fase relativa al Plan de Transición-Salida.
- d) Propuesta de estructura organizativa que integrará el equipo de trabajo propuesto para la ejecución de las prestaciones objeto de este contrato y en la que se incluirán los roles de sus integrantes, así como las funciones y actividades que realizarán en el desempeño de su trabajo diario, conforme a los requisitos establecidos en el apartado 5.2 "Organigrama y Perfiles equipo de trabajo" del PPT.

25.- Órgano de valoración de criterios subjetivos. (Cláusula 26)

Procede: NO

26.- Condiciones especiales de ejecución. (Cláusulas 12 y 36)

Condición especial de ejecución, de conformidad con el artículo 202.1 LCSP:

- La obligación del contratista de someterse a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos.

Esta obligación tiene el carácter de obligación contractual esencial de conformidad con lo dispuesto en la letra f) del apartado 1 del artículo 211 LCSP.

- Condiciones especiales de ejecución, previstas en el artículo 202.2 LCSP:

De tipo social:

- 1.- La realización por la empresa adjudicataria durante la ejecución del contrato, como mínimo, 1 por cada año de vigencia del contrato, de acciones de sensibilización y formación, de duración mínima de 10 horas, con la plantilla adscrita a su ejecución acerca de los derechos en materia de igualdad



vicealcaldía

MADRID

Secretaría General
Técnica
Servicio de Régimen
Administrativo y
Económico

y conciliación recogidos en la normativa vigente y en el convenio de empresa o convenio colectivo del sector correspondiente.

2.- La realización por la empresa adjudicataria de medidas que favorezcan la conciliación de la vida personal y laboral de las personas trabajadoras adscritas a la ejecución del contrato, tales como:

- Realización de la formación interna de la organización en horario laboral, o bien, en parte de éste.
- No establecer reuniones en tiempos límites de descanso.

Con el fin de dar cumplimiento a esta condición especial de ejecución del contrato, la empresa adjudicataria deberá acreditar al inicio de la ejecución del contrato, la planificación de las acciones a realizar en relación con el personal vinculado a la ejecución del contrato, así como su contenido.

Antes de la finalización del contrato, la empresa adjudicataria deberá aportar a la persona responsable del contrato, un informe detallado sobre las actuaciones realizadas con determinación de su alcance y destinatarios. Al objeto de acreditar el cumplimiento de esta condición especial de ejecución, se adjunta Anexo de modelo de informe de adopción de medidas corresponsables por parte de la empresa que deberá ser debidamente cumplimentado por la empresa adjudicataria del contrato y presentado obligatoriamente tras la notificación de la adjudicación del contrato.

3.- La designación por la empresa adjudicataria de una persona de contacto, vinculada a la empresa y con formación específica en la materia, para la supervisión y control de la aplicación de las condiciones de seguridad y salud laboral exigibles, así como para la detección de las posibles incidencias que surjan en este ámbito. Con el fin de dar cumplimiento a esta condición especial de ejecución, la empresa adjudicataria, al inicio de la ejecución del contrato, deberá comunicar a la persona responsable del contrato, la persona



vicealcaldía

MADRID

Secretaría General
Técnica
Servicio de Régimen
Administrativo y
Económico

de contacto designada. Antes de la finalización del contrato, la empresa adjudicataria deberá aportar a la persona responsable del contrato, un informe detallado sobre las actuaciones realizadas por aquella, con determinación de su contenido y alcance.

4.- La elaboración por la empresa adjudicataria de un informe de impacto de género en relación con la ejecución del contrato, con indicadores y datos desagregados por sexo de las personas beneficiarias o usuarias del contrato, así como de la plantilla que ejecutará el mismo, detallando el contenido de las medidas de igualdad aplicadas. El informe deberá aportarse por la empresa adjudicataria antes de la finalización del contrato y deberá ser aprobado por las personas responsables del contrato.

En el Anexo XVI del PPT se adjunta un modelo de declaración.

- Otras condiciones especiales de ejecución: No proceden

27.- Ejecución del contrato. (Cláusula 16)

Posibilidad de ejecutar determinadas partes o trabajos, en atención a su especial naturaleza, directamente por el propio licitador o, por un participante en la UTE: SI

El propio licitador o un participante de la UTE deberá ejecutar la totalidad del objeto del contrato excepto aquellas tareas que tienen que ver con la parte tecnológica del contrato, contemplada fundamentalmente en los apartados 6 y 7 del PPT.

28.- Instalaciones y medios para la prestación del servicio. (Cláusula 6)

La atención presencial se realizará en las diferentes sedes de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid del Ayuntamiento de Madrid (apartado 5.5.1 "Lugar de prestación de los servicios" y apartado 10.1.2 "Plan de transición entrada del servicio en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid" del PPT).



vicealcaldía

MADRID

Secretaría General
Técnica
Servicio de Régimen
Administrativo y
Económico

El apartado 5.6.3. "Equipamiento informático y de telecomunicaciones de cada puesto" del PPT referido a las Oficinas establece los elementos que el Ayuntamiento pondrá a disposición del adjudicatario del contrato.

El apartado 6.5.2. "Propiedad de las licencias, suscripciones y servicios" del PPT establece que el Ayuntamiento de Madrid pondrá a disposición del adjudicatario del contrato las licencias utilizadas por el adjudicatario actual en la infraestructura donde se ejecutan actualmente los sistemas de atención al ciudadano para los servicios equivalentes a los que son objeto del presente contrato.

29.- Subcontratación. (Cláusulas 36 y 40)

Procede: SI, hasta un máximo del 50%.

Los licitadores tienen la obligación de indicar en su oferta, si tienen previsto subcontratar los servidores o los servicios asociados a los mismos, el nombre o el perfil empresarial, de los subcontratistas a los que se vaya a encomendar su realización. Esta obligación tiene el carácter de obligación contractual esencial.

Pago directo a los subcontratistas: SI

Los licitadores deberán indicar en la oferta la parte del contrato a subcontratar, su importe, y el nombre o el perfil empresarial de los subcontratistas: NO

30.- Cesión del contrato. (Cláusula 39)

Los derechos y obligaciones dimanantes del contrato podrán ser cedidos por el contratista a un tercero: SI, de conformidad con lo dispuesto en el segundo párrafo del artículo 214.1 LCSP.

31.- Modificaciones previstas en el pliego de cláusulas administrativas particulares. (Cláusula 46)



Código de verificación : PY21572e651e6332



vicealcaldía

MADRID

Secretaría General
Técnica
Servicio de Régimen
Administrativo y
Económico

Previstas: Sí.

Porcentaje afectado: 5,71 %

Alcance, límite, condiciones y procedimiento que haya de seguirse para realizar la modificación: En el presente contrato, se contempla un supuesto de posible modificación del contrato por la prestación de nuevos servicios no previstos, sobrevenidos con carácter urgente, que sean demandados por la ciudadanía, y que deban ser prestados por los canales de atención de Línea Madrid contemplados en el presente contrato.

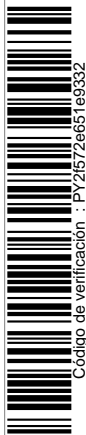
La previsión económica que supone este supuesto de modificación se establece respetando el precio ponderado unitario por servicio.

En las tablas del apartado 12 del estudio económico se recoge por una parte la estimación del volumen total de servicios que se prestaría y el importe total del presupuesto por anualidad, para 2025 prorrateado a fecha de fin de ejecución 31 octubre y por otro, se refleja el detalle de la estimación de ampliación de servicios y del incremento presupuestario por anualidades derivado de este supuesto de modificación.

En relación con el procedimiento a seguir en la modificación se llevará a cabo el correspondiente expediente de modificación conforme a lo establecido en la ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por el que se transponen al Ordenamiento Jurídico Español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23UE y 2014/24 UE, de 26 de febrero de 2014 (BOE de 9 de noviembre de 2017).

Se concederá trámite de audiencia a la empresa adjudicataria.

32.- Suspensión. (Cláusula 47)



Código de verificación : PY21572e651e9332



vicealcaldía

MADRID

Secretaría General
Técnica
Servicio de Régimen
Administrativo y
Económico

Abono al contratista de los daños y perjuicios por suspensión del contrato: [de conformidad con lo dispuesto en el artículo 208 LCSP.

33.- Penalidades. (Cláusulas 12, 34, 38, 40, 43, 45 y 53)

a) Por demora: de conformidad con lo establecido en el artículo 193 de la LCSP

b) Por incumplimiento parcial o cumplimiento defectuoso

b.1) Por cumplimiento defectuoso:

Procede: SI

INCUMPLIMIENTOS

A) Incumplimientos leves:

- La negligencia o descuido en el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, que no implique su clasificación como graves ni muy graves.
- Retraso de tres días hábiles, contado a partir del inicio de la prestación del servicio, en la presentación de la documentación incluida en el apartado 3.4 Programa de Ejecución de los Trabajos.
- Retraso de tres días en cualquiera de los plazos señalados en el pliego para entrega de documentación y no sean expresamente mencionados en esta relación de las penalidades.
- No cubrir las bajas de personal relacionado en el apartado 4.2 del PPT en el plazo de 1 a 5 días hábiles desde que se produzca la vacante o ausencia de algún profesional.



vicealcaldía

MADRID

Secretaría General
Técnica
Servicio de Régimen
Administrativo y
Económico

- Retraso de diez días hábiles, una vez vencido el mes, en la presentación del informe mensual de ejecución del plan de supervisión de atenciones que se establece en el apartado 7.5.2 del PPT
- Retraso de diez días hábiles, en la presentación en el sexto mes de ejecución del contrato, del informe por la persona responsable del contrato sobre el cumplimiento de las obligaciones sociales que deben cumplirse al inicio del contrato.
- No realizar encuestas de satisfacción a la ciudadanía en la prestación de los servicios.
- Retraso en la revisión y prueba periódica del Plan de Contingencia de Línea Madrid.
- Incumplimiento en el número de horas anual de formación continua y reciclaje establecidas en el pliego.
- El incumplimiento de la cobertura mínima de puestos de atención en los términos expuestos en el cuadro de cobertura de este documento de penalidades y que corresponden a los apartados 5.5.2. Horario, 5.5.4. Cobertura mínima de puestos en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía y 10.1.2. Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid del PPT.
- Cualquier otro retraso o incumplimiento de las obligaciones para el adjudicatario establecidas en el PPT que no sean expresamente mencionadas como infracciones graves o muy graves.

B) Incumplimientos graves:



- Retraso de quince días hábiles, contado a partir del inicio de la prestación del servicio, en la presentación de la documentación incluida en el apartado 3.4 Programa de Ejecución de los Trabajos.
- Retraso de más de un mes en cualquiera de los plazos señalados en el pliego para entrega de documentación y para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el PPT.
- No cubrir las bajas de personal relacionado en el apartado 4.2 del PPT en un plazo superior a 5 días hábiles desde que se produzca la vacante o ausencia de algún profesional.
- La falta de puntualidad en la prestación del servicio.
- Incorporar en la prestación de servicios a personal que no haya recibido previamente el número correspondiente de horas de formación inicial en el apartado 5.4 del PPT.
- La falta de comunicación a la Dirección General de Atención a la Ciudadanía de cualquier incidente grave que suceda en el servicio y que haya afectado o pueda afectar a la seguridad de las personas, que altere el funcionamiento del mismo o que por sus características deban ser conocidos inmediatamente por esta instancia.
- Utilizar las redes sociales sin el conocimiento, directrices y visto bueno del Ayuntamiento de Madrid.
- No tener operativo el software o las aplicaciones que dan servicio conforme los requisitos de atención solicitados en el PPT; la no operatividad será tanto funcional que no cumpla con las especificaciones técnicas solicitadas como de disponibilidad del servicio.



vicealcaldía | MADRID

Secretaría General
Técnica
Servicio de Régimen
Administrativo y
Económico

- El incumplimiento de la cobertura mínima de puestos de atención en los términos expuestos en los cuadros de cobertura que figuran en este apartado y que corresponden a los apartados 5.5.2. Horario, 5.5.4. Cobertura mínima de puestos en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía y 10.1.2. Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid del PPT.
- El incumplimiento del servicio de apoyo en la atención en lengua de signos en los términos expuestos en el apartado 5.5.6. Lengua de signos española del PPT.
- En general, el incumplimiento grave de los deberes y obligaciones establecidas en los pliegos, así como la comisión de tres incumplimientos leves en el transcurso de seis meses de prestación del servicio.

C) Incumplimientos muy graves:

- La falsedad o falsificación de las actividades realmente desarrolladas.
- El incumplimiento de las directrices que se reserva a la Administración en el cumplimiento del servicio, o impedir que ésta pueda desempeñar las funciones de seguimiento y control que le son propias.
- El incumplimiento de la obligación de indemnización de todos los daños y perjuicios que se causen a terceros como consecuencia de las operaciones que requiera la ejecución del contrato prevista en el artículo 196 de la LCSP.
- La acumulación o reiteración de tres incumplimientos graves en un plazo de dos años durante el periodo de ejecución del contrato.

CUADRO DE COBERTURA MÍNIMA DE PUESTOS POR OAC PARA INCUMPLIMIENTOS LEVES Y GRAVES



vicealcaldía

MADRID

Secretaría General
Técnica
Servicio de Régimen
Administrativo y
Económico

El incumplimiento de las exigencias de cobertura mínima de puestos por oficina se verificará conforme a los siguientes parámetros:

Cobertura mínima de puestos por Oficina

DESCRIPCIÓN: Este indicador mide el porcentaje de ocupación de los puestos establecidos como mínimos para todas las oficinas de atención presencial. Recoge el compromiso detallado en los apartados 5.5.2. Horario, 5.5.4. Cobertura mínima de puestos en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía del PPT.

PERÍODO MÁXIMO DE APLICACIÓN: anual, sobre los incumplimientos mensuales correspondientes a los doce meses anteriores

TRAMOS:

VALOR

INCUMPLIMIENTO
(EJECUCIÓN DEFECTUOSA)98,0% \geq X > 95%**Leve** (basta a tal efecto el incumplimiento en una única oficina y mes del período anual considerado)95% \geq X**Grave** (basta a tal efecto el incumplimiento en una única oficina y mes del período anual considerado)

FORMA DE MEDICIÓN:

Para cada oficina y mes:

X = (Número de horas dentro del horario de prestación de servicios establecido en el apartado 5.5.2. Horario del PPT en las que no estaban



vicealcaldía

MADRID

Secretaría General
Técnica
Servicio de Régimen
Administrativo y
Económico

Cobertura mínima de puestos por Oficina

cubiertos al menos los puestos de atención exigidos en el apartado “Cobertura mínima de puestos en oficinas de atención a la ciudadanía de Línea Madrid” del mismo) / (Número total de horas incluidas dentro del horario de prestación de servicios establecido en el apartado 5.5.2. Horario del PPT.

En particular la ausencia de un “coordinador” se considerará falta de cobertura del mínimo de puestos exigido a efectos del cálculo de este indicador.

FUENTE: Sistema CRM de Línea Madrid (registro de sesiones)

PENALIDADES:

- a) La comisión de algún incumplimiento leve dará lugar, previo expediente instruido al efecto y con audiencia al adjudicatario, al apercibimiento o a la imposición de una penalidad de hasta el 1,5% del precio del contrato, IVA excluido.

Para la determinación del porcentaje de la penalidad, se tomará en consideración la reiteración, gravedad de los hechos y la diligencia aplicada por el contratista. La penalidad deberá ser proporcional a la gravedad del incumplimiento

- b) La comisión de cualquier incumplimiento grave dará lugar, previo expediente instruido al efecto y con audiencia al contratista, a la imposición de una penalidad económica de entre el 1,6% y el 5% del precio del contrato, IVA excluido.



vicealcaldía

MADRID

Secretaría General
Técnica
Servicio de Régimen
Administrativo y
Económico

Para la determinación del porcentaje de la penalidad, se tomará en consideración la reiteración, gravedad de los hechos y la diligencia aplicada por el contratista. La penalidad deberá ser proporcional a la gravedad del incumplimiento.

- c) La comisión de cualquier incumplimiento muy grave dará lugar, previo expediente instruido al efecto y con audiencia del contratista, a la imposición de una penalidad económica de entre el 5,01% y el 10% del precio del contrato, IVA excluido.

Para la determinación del porcentaje de la penalidad, se tomará en consideración la reiteración, gravedad de los hechos y la diligencia aplicada por el contratista. La penalidad deberá ser proporcional a la gravedad del incumplimiento.

- d) El incumplimiento de la obligación por parte del contratista de indemnizar los daños y perjuicios causados a terceros como consecuencia de la ejecución del contrato dará lugar a una penalidad de cuantía proporcional a su gravedad, como mínimo de 50.000 euros, sin que en ningún caso pueda exceder del 10% del precio del contrato, IVA excluido.

El total de las penalidades no podrá superar el 50 % del precio del contrato.

Todas las penalidades se harán efectivas con el correspondiente descuento en la facturación del mes siguiente al de la notificación de la imposición de la penalidad al adjudicatario, o sobre la garantía que se haya constituido cuando no puedan deducirse de los mencionados pagos.

Cuando la suma de las penalidades impuestas en aplicación de este apartado supere el 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 al amparo del artículo 192 de la LCSP.



vicealcaldía

MADRID

Secretaría General
Técnica
Servicio de Régimen
Administrativo y
Económico

Para proceder a la imposición de las penalidades indicadas, será necesario que los incumplimientos que pueden dar lugar a las mismas queden certificados por el responsable del contrato. De este incumplimiento se dará traslado al contratista para que realice las alegaciones oportunas en el plazo de 10 días hábiles. Toda la documentación recabada será trasladada al órgano de contratación que resolverá sobre la imposición de la penalidad.

De conformidad con lo previsto en el artículo 194.2 de la LCSP, se impondrán por acuerdo del órgano de contratación, a propuesta del responsable del contrato, que será inmediatamente ejecutivo y se harán efectivas mediante deducción de pago total o parcial o sobre la garantía si no pudiesen deducirse de las certificaciones.

b.2) Por incumplimiento de los compromisos de adscripción de medios personales o materiales:

Procede: SI

Penalidades: Se considerará grave el incumplimiento de los compromisos de adscripción de los medios materiales y personales suficientes para la ejecución del contrato (apartados 5.1 y 6.1 del PPT), con la imposición de la penalidad económica de entre el 1,6% y el 5% del precio del contrato, IVA excluido.

Para la determinación del porcentaje de la penalidad, se tomará en consideración la reiteración, gravedad de los hechos y la diligencia aplicada por el contratista. La penalidad deberá ser proporcional a la gravedad del incumplimiento.

Cuando la suma de las penalidades impuestas en aplicación de este apartado supere el 5% del precio del contrato, el órgano de contratación estará facultado para proceder a la resolución del mismo o acordar la continuidad de



vicealcaldía

MADRID

Secretaría General
Técnica
Servicio de Régimen
Administrativo y
Económico

su ejecución con imposición de nuevas penalidades al amparo del artículo 192 de la LCSP.

Para proceder a la imposición de las penalidades indicadas, será necesario que los incumplimientos que pueden dar lugar a las mismas queden certificados por el responsable del contrato. De este incumplimiento se dará traslado al contratista para que realice las alegaciones oportunas en el plazo de 10 días hábiles. Toda la documentación recabada será trasladada al órgano de contratación que resolverá sobre la imposición de la penalidad.

De conformidad con lo previsto en el artículo 194.2 de la LCSP, se impondrán por acuerdo del órgano de contratación, a propuesta del responsable del contrato, que será inmediatamente ejecutivo y se harán efectivas mediante deducción de pago total o parcial o sobre la garantía si no pudiesen deducirse de las certificaciones.

b.3) Por incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución:

Procede: SI

Penalidades: Se considerará grave el incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución contempladas en el apartado 17 del PPT, con la imposición de la penalidad económica de entre el 1,6% y el 5% del precio del contrato, IVA excluido.

Para la determinación del porcentaje de la penalidad, se tomará en consideración la reiteración, gravedad de los hechos y la diligencia aplicada por el contratista. La penalidad deberá ser proporcional a la gravedad del incumplimiento.

Cuando la suma de las penalidades impuestas en aplicación de este apartado supere el 5% del precio del contrato, el órgano de contratación estará facultado para proceder a la resolución del mismo o acordar la continuidad de



vicealcaldía

MADRID

Secretaría General
Técnica
Servicio de Régimen
Administrativo y
Económico

su ejecución con imposición de nuevas penalidades al amparo del artículo 192 de la LCSP.

Para proceder a la imposición de las penalidades indicadas, será necesario que los incumplimientos que pueden dar lugar a las mismas queden certificados por el responsable del contrato. De este incumplimiento se dará traslado al contratista para que realice las alegaciones oportunas en el plazo de 10 días hábiles. Toda la documentación recabada será trasladada al órgano de contratación que resolverá sobre la imposición de la penalidad.

De conformidad con lo previsto en el artículo 194.2 de la LCSP, se impondrán por acuerdo del órgano de contratación, a propuesta del responsable del contrato, que será inmediatamente ejecutivo y se harán efectivas mediante deducción de pago total o parcial o sobre la garantía si no pudiesen deducirse de las certificaciones.

c) Por incumplimiento de los criterios de adjudicación:

Procede: SI

Penalidades: Se considerará grave el incumplimiento de los criterios de adjudicación con la imposición de la penalidad económica de entre el 1,6% y el 5% del precio del contrato, IVA excluido.

Para la determinación del porcentaje de la penalidad, se tomará en consideración la reiteración, gravedad de los hechos y la diligencia aplicada por el contratista. La penalidad deberá ser proporcional a la gravedad del incumplimiento.

Cuando la suma de las penalidades impuestas en aplicación de este apartado supere el 5% del precio del contrato, el órgano de contratación estará facultado para proceder a la resolución del mismo o acordar la



vicealcaldía

MADRID

Secretaría General
Técnica
Servicio de Régimen
Administrativo y
Económico

continuidad de su ejecución con imposición de nuevas penalidades al amparo del artículo 192 de la LCSP.

Para proceder a la imposición de las penalidades indicadas, será necesario que los incumplimientos que pueden dar lugar a las mismas queden certificados por el responsable del contrato. De este incumplimiento se dará traslado al contratista para que realice las alegaciones oportunas en el plazo de 10 días hábiles. Toda la documentación recabada será trasladada al órgano de contratación que resolverá sobre la imposición de la penalidad.

De conformidad con lo previsto en el artículo 194.2 de la LCSP, se impondrán por acuerdo del órgano de contratación, a propuesta del responsable del contrato, que será inmediatamente ejecutivo y se harán efectivas mediante deducción de pago total o parcial o sobre la garantía si no pudiesen deducirse de las certificaciones.

d) Por incumplimiento de las obligaciones relativas a la subrogación:

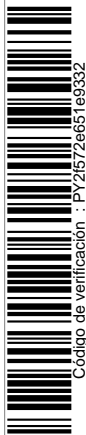
Procede: NO

e) Por incumplimiento de las obligaciones en materia medioambiental, social o laboral:

Procede: SI

Penalidades: Se considerará grave el incumplimiento de las obligaciones en materia social o laboral, con la imposición de la penalidad económica de entre el 1,6% y el 5% del precio del contrato, IVA excluido.

Para la determinación del porcentaje de la penalidad, se tomará en consideración la reiteración, gravedad de los hechos y la diligencia aplicada por el contratista. La penalidad deberá ser proporcional a la gravedad del incumplimiento.



Código de verificación : PY21572e651e9332



vicealcaldía

MADRID

Secretaría General
Técnica
Servicio de Régimen
Administrativo y
Económico

Cuando la suma de las penalidades impuestas en aplicación de este apartado supere el 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 al amparo del artículo 192 de la LCSP.

Para proceder a la imposición de las penalidades indicadas, será necesario que los incumplimientos que pueden dar lugar a las mismas queden certificados por el responsable del contrato. De este incumplimiento se dará traslado al contratista para que realice las alegaciones oportunas en el plazo de 10 días hábiles. Toda la documentación recabada será trasladada al órgano de contratación que resolverá sobre la imposición de la penalidad.

De conformidad con lo previsto en el artículo 194.2 de la LCSP, se impondrán por acuerdo del órgano de contratación, a propuesta del responsable del contrato, que será inmediatamente ejecutivo y se harán efectivas mediante deducción de pago total o parcial o sobre la garantía si no pudiesen deducirse de las certificaciones.

f) Por subcontratación: Procede: SI

- Por incumplimiento de las condiciones de subcontratación (artículo 215.3 LCSP)
- Por incumplimiento de los pagos a los subcontratistas o suministradores: 14% del importe adeudado:
 - Sobre el importe subcontratado para el incumplimiento de los requerimientos de documentación: 7%
 - Sobre el importe adeudado al subcontratista o suministrador para el incumplimiento del pago en plazo: 7%



vicealcaldía

MADRID

Secretaría General
Técnica
Servicio de Régimen
Administrativo y
Económico

34.- Plazo de comprobación anterior a la reversión del servicio. (Cláusula 53)

Al finalizar el contrato, el adjudicatario traspasará al Ayuntamiento o a quien éste determine las licencias, suscripciones y servicios utilizados en los diferentes sistemas de información que continúen en vigor y cuyas condiciones lo permitan. El adjudicatario deberá mantener la información sobre las condiciones de uso de estos elementos durante toda la vigencia del contrato (apartado 6.5.2. "Propiedad de las licencias, suscripciones y servicios" del PPT).

A estos efectos también hay que tener en cuenta lo dispuesto en los apartados 3.2.3 "Fase III: Transición - salida" y 10.2 "Plan transición salida" del PPT.

35.- Causas de resolución del contrato. (Cláusulas 36, 43, 45 y 48)

Todos los incumplimientos que supongan perturbación grave del servicio que pueden dar lugar al secuestro temporal del contrato, con independencia de las penalidades que procedan en los términos del **apartado 33 del Anexo I** al pliego.

- Por incumplimiento de las obligaciones calificadas como esenciales recogidas en las letras a) a e) del artículo 122.2 LCSP.
- Por incumplimiento de la condición especial de ejecución del artículo 202.1 LCSP.
- Por cambio de ubicación de la plataforma del 010 sin el consentimiento expreso del Ayuntamiento (apartado 5.6.1 PPT)
- Las contempladas en las letras c), d), y f) del artículo 294 de la LCSP

36.- Plazo de garantía. (Cláusulas 23 y 54)



Código de verificación : PY21572e651e9332



vicealcaldía

MADRID

Secretaría General
Técnica
Servicio de Régimen
Administrativo y
Económico

No se determina por los siguientes motivos: Dada la naturaleza del contrato no procede el plazo de garantía, ya que la responsabilidad del contratista finaliza con la terminación del contrato.

37.- Deber de confidencialidad. (Cláusula 35)

Duración: 5 años desde el conocimiento de esa información.

38.- Plazo de solicitud de información adicional sobre los pliegos. (Cláusula 19)

Los interesados en el procedimiento de licitación deberán solicitar información adicional sobre los pliegos y demás documentación complementaria con una antelación de diez días antes de la finalización del plazo de presentación de las proposiciones.

39.- Perfil de contratante. (Cláusulas 19 y 26)

La dirección de acceso al perfil de contratante en el Ayuntamiento de Madrid es [<https://contrataciondelestado.es/wps/portal/perfilContratante>]

40.- Observaciones.

En el supuesto de que la oferta presentada por el licitador no cumpla con lo establecido en los pliegos de prescripciones técnicas se considerará como oferta irregular y tendrá que ser rechazada.

POR LA ADMINISTRACIÓN,
FECHA Y FIRMA:

CONFORME:
EL ADJUDICATARIO
FECHA Y FIRMA



Código de verificación : PY215726651e9332



vicealcaldía

MADRID

Secretaría General
Técnica
Servicio de Régimen
Administrativo y
Económico



Código de verificación : PY21572e651e9332

ANEXO II
MODELO DE OFERTA DE CRITERIOS VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES

D./Dña....., con DNI número.....en nombre (propio) o (de la empresa que representa)con NIF..... y domicilio fiscal..... en.....calle.....número..... enterado del anuncio publicado en el (perfil de contratante, DOUE) del día.....de..... de..... y de las condiciones, requisitos y obligaciones sobre protección y condiciones de trabajo que se exigen para la adjudicación del contrato de....., se comprometo a tomar a su cargo la ejecución de las mismas, con estricta sujeción a los expresados requisitos, condiciones y obligaciones, por los siguientes precios unitarios de licitación:

1.Precio unitario por servicios de canales personalizados (010, OAC, chat y redes sociales):

Precio unitario de licitación sin IVA	21 % IVA	Precio unitario total, IVA incluido

2.Precio unitario por servicios de canales automatizados (ChatBot e IVR):

Precio unitario de licitación sin IVA	21 % IVA	Precio unitario total, IVA incluido

3.Precio unitario fijo mensual parte fija de canales automatizados:



vicealcaldía

MADRID

Secretaría General
Técnica
Servicio de Régimen
Administrativo y
Económico

Precio unitario de licitación sin IVA	21 % IVA	Precio unitario total, IVA incluido

NOTA EN RELACIÓN CON LOS PRECIOS UNITARIOS DE LICITACIÓN: Si el precio unitario ofertado sin IVA por la entidad licitadora fuese superior al precio unitario sin IVA recogido en el apartado 7 del Anexo I del presente pliego, la oferta será rechazada.

Asimismo, oferta (solo en caso de ofertarlos), los siguientes criterios de adjudicación valorables en cifras o porcentajes, establecidos en el apartado 21 del Anexo I del presente pliego:

Criterios Sociales

- Estabilidad en el empleo (**señalar con una X únicamente la opción que se oferte**)

- 92% de la plantilla
- 94% de la plantilla
- 96% de la plantilla -
- 98% de la plantilla -
- 100% de la plantilla -

Servicios de apoyo ofrecido

- Mantenimiento perfecto y evolutivo superior a lo exigido en el pliego de prescripciones técnicas (apartado 7.2 del PPT) (**señalar con una X únicamente la opción que se oferte**)



vicealcaldía | MADRID

Secretaría General
Técnica
Servicio de Régimen
Administrativo y
Económico

- Oferta de 6.000 horas
- Oferta de 7.000 horas
- Oferta de 8.000 horas

- Aportación de licencias del CRM superior a lo solicitado en el pliego de prescripciones técnicas (apartado 2 del PPT) **(señalar con una X únicamente la opción que se oferte)**

- Oferta de 1.500 licencias
- Oferta de 2.000 licencias
- Oferta licencias ilimitadas -

Prestaciones superiores a las establecidas en la cláusula 5.6 del PPT

- Dotación en la plataforma de un número superior de puestos de gestores a los especificados en el pliego de prescripciones técnicas (apartado 5.6 PPT) **(señalar con una X únicamente la opción que se oferte)**

- 15 puestos adicionales
- 20 puestos adicionales
- 25 puestos adicionales -

Todo ello de acuerdo con lo establecido en los pliegos de prescripciones técnicas y cláusulas administrativas particulares que sirven de base a la convocatoria, cuyo contenido declara conocer y acepta plenamente. En la elaboración de esta oferta se han tenido en cuenta las obligaciones derivadas de las disposiciones vigentes en materia de fiscalidad, protección del medio ambiente, protección del empleo, igualdad de género, condiciones de trabajo, prevención de riesgos laborales e



Código de verificación : PY21572e651e9332



vicealcaldía

MADRID

Secretaría General
Técnica
Servicio de Régimen
Administrativo y
Económico

inserción sociolaboral de las personas con discapacidad, y a la obligación de contratar a un número o porcentaje específico de personas con discapacidad. ¹

Fecha y firma del licitador.

Puede consultar toda la información detallada sobre Protección de Datos en el Anexo IX al presente pliego.

DIRIGIDO AL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN CORRESPONDIENTE

¹ Los organismos donde los licitadores podrán obtener información relativa a la fiscalidad, a la protección del medio ambiente, a la protección del empleo, a la igualdad de género, a las condiciones de trabajo, a la prevención de riesgos laborales, a la inserción sociolaboral de las personas con discapacidad y a la obligación de contratar un número o porcentaje específico de personas con discapacidad, se encuentran recogidos en el **Anexo V** al presente pliego.



vicealcaldía

MADRID

Secretaría General
Técnica
Servicio de Régimen
Administrativo y
Económico

ANEXO III

MODELO DE GARANTÍAS EN LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN
MODELO DE AVAL

La entidad (razón social de la entidad de crédito o sociedad de garantía recíproca)

.....NIF con domicilio (a efectos de notificaciones y requerimientos) enen la calle/plaza/avenida

..... C.P..... y en su nombre (nombre y apellidos de los Apoderados)

..... con poderes suficientes para obligarle en este acto, según resulta del bastanteo efectuado por letrado de la Dirección General de la Asesoría Jurídica del Ayuntamiento de Madrid, con fecha

AVALA

a: (nombre y apellidos o razón social del avalado).....
.....NIF.....en virtud de lo dispuesto por: (norma/s y artículo/s que impone/n la constitución de esta garantía)

... para responder de las obligaciones siguientes: (detallar el objeto del contrato y obligación asumida por el garantizado)

..... ante: (Ayuntamiento de Madrid u Organismo Autónomo municipal,



Código de verificación : PY21572e651e9332



vicealcaldía

MADRID

Secretaría General
Técnica
Servicio de Régimen
Administrativo y
Económico

según se trate)
.....
..... por importe de euros:(en letra)
.....
.....(en cifra)

La entidad avalista declara bajo su responsabilidad, que cumple los requisitos previstos en el artículo 56.2 del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas. Este aval se otorga solidariamente respecto al obligado principal, con renuncia expresa al beneficio de excusión y con compromiso de pago al primer requerimiento del Ayuntamiento de Madrid u Organismo Autónomo municipal, según se trate, con sujeción a los términos previstos en la normativa de contratación de las Administraciones Públicas, en sus normas de desarrollo y a las normas contenidas en el Reglamento sobre constitución, devolución y ejecución de garantías del Ayuntamiento de Madrid.

Este aval tendrá validez en tanto que el órgano competente del Ayuntamiento de Madrid u Organismo Autónomo municipal, no autorice su cancelación, habiendo sido inscrito en el día de la fecha en el Registro especial de Avaluos con el número.....

.....(lugar y
fecha)
.....(razón social de la
entidad)
..... (firma de los
Apoderados)

Puede consultar toda la información detallada sobre Protección de Datos en el Anexo IX al presente pliego.



vicealcaldía

MADRID

Secretaría General
Técnica
Servicio de Régimen
Administrativo y
Económico

ANEXO IV

MODELO DE GARANTÍAS EN LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN
MODELO DE CERTIFICADO DE SEGURO DE CAUCIÓN.

Certificado número.....
(1).....(en adelante, asegurador), con domicilio en, calle....., y NIF..... debidamente representado por don (2)con poderes suficientes para obligarle en este acto, según resulta del bastanteo efectuado por letrado de la Dirección General de la Asesoría Jurídica del Ayuntamiento de Madrid , con fecha

ASEGURA

A (3)NIF....., en concepto de tomador del seguro, ante (4)en adelante asegurado, hasta el importe de euros (5)..... en los términos y condiciones establecidos en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público y pliego de cláusulas administrativas particulares por la que se rige el contrato (6)en concepto de garantía (7) para responder de las obligaciones, penalidades y demás gastos que se puedan derivar conforme a las normas y demás condiciones administrativas precitadas frente al asegurado.

El asegurado declara bajo su responsabilidad, que cumple los requisitos exigidos en el artículo 57.1 del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

La falta de pago de la prima, sea única, primera o siguientes, no dará derecho al asegurador a resolver el contrato, ni éste quedará extinguido, ni la cobertura del asegurador suspendida, ni éste liberado de su obligación, caso de que el asegurador deba hacer efectiva la garantía.



Código de verificación : PY21572e651e9332



vicealcaldía

MADRID

Secretaría General
Técnica
Servicio de Régimen
Administrativo y
Económico

El asegurador no podrá oponer al asegurado las excepciones que puedan corresponderle contra el tomador del seguro.

El asegurador asume el compromiso de indemnizar al asegurado al primer requerimiento del Ayuntamiento de Madrid u Organismo Autónomo municipal, en los términos establecidos en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

El presente seguro de caución estará en vigor hasta que (8) autorice su cancelación o devolución, de acuerdo con lo establecido en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público y legislación complementaria, y a las normas contenidas en el Reglamento sobre constitución, devolución y ejecución de garantías del Ayuntamiento de Madrid.

En, a de de

Firma:

Asegurador

INSTRUCCIONES PARA LA CUMPLIMENTACIÓN DEL MODELO

- (1) Se expresará la razón social completa de la entidad aseguradora.
- (2) Nombre y apellidos del Apoderado o Apoderados.
- (3) Nombre de la persona asegurada.
- (4) Ayuntamiento de Madrid u Organismo Autónomo municipal de que se trate.
- (5) Importe en letra por el que se constituye el seguro.
- (6) Identificar individualmente de manera suficiente (naturaleza, clase, etc.) el contrato en virtud del cual se presta la caución.
- (7) Expresar la modalidad de garantía de que se trata provisional, definitiva, etc.
- (8) Organismo competente del Ayuntamiento de Madrid u Organismo Autónomo municipal de que se trate.

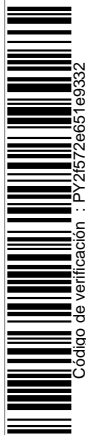


vicealcaldía

MADRID

Secretaría General
Técnica
Servicio de Régimen
Administrativo y
Económico

Puede consultar toda la información detallada sobre Protección de Datos en el Anexo IX al presente pliego.



Código de verificación : PY21572e651e8332

ANEXO V

DEBER DE INFORMACIÓN PREVISTO EN EL ARTÍCULO 129 DE LA LCSP.

Los licitadores podrán obtener información sobre las disposiciones vigentes en materia de protección del empleo, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales, en:

- Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social

Dirección General de Trabajo

<http://www.mitramiss.gob.es/>

- Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo

<https://www.comunidad.madrid/centros/organismo-autonomo-instituto-regional-seguridad-salud-trabajo-irsst>

- Consejería de Economía, Empleo y Competitividad Comunidad de Madrid

Dirección General del Servicio Público de Empleo



Secretaría General
Técnica
Servicio de Régimen
Administrativo y
Económico

<http://www.comunidad.madrid/servicios/empleo>

- Organismo Autónomo Madrid Salud.

Ayuntamiento de Madrid

<http://madridsalud.es/>

- Organismo Autónomo Agencia para el Empleo de Madrid.

<https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Educacion-y-empleo/Agencia-para-el-Empleo-de-Madrid/?>

[vgnextfmt=default&vgnextoid=c65815fa10294110VgnVCM1000000b205a0aRCRD
&vgnnextchannel=4d9d31d3b28fe410VgnVCM1000000b205a0aRCRD](https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Educacion-y-empleo/Agencia-para-el-Empleo-de-Madrid/?vgnextfmt=default&vgnextoid=c65815fa10294110VgnVCM1000000b205a0aRCRD&vgnnextchannel=4d9d31d3b28fe410VgnVCM1000000b205a0aRCRD)

Podrán obtener asimismo información general sobre las obligaciones generales relativas a fiscalidad en:

- Administración Tributaria del Estado

<https://www.agenciatributaria.es/>

- Comunidad de Madrid

Oficina de Atención al Contribuyente

http://www.madrid.org/cs/Satellite?pagename=Contribuyente/Page/CONT_home

- Ayuntamiento de Madrid

Portal del Contribuyente

https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/El_Ayuntamiento/Programa-anual-de-patrocinios/Portal-del-contribuyente?

[vgnextfmt=default&vgnextoid=710f0dd5fec51510VgnVCM2000000c205a0aRCRD&
vgnnextchannel=cc859957edfac310VgnVCM2000000c205a0aRCRD](https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/El_Ayuntamiento/Programa-anual-de-patrocinios/Portal-del-contribuyente?vgnextfmt=default&vgnextoid=710f0dd5fec51510VgnVCM2000000c205a0aRCRD&vgnnextchannel=cc859957edfac310VgnVCM2000000c205a0aRCRD)

Podrán obtener asimismo información general sobre las obligaciones generales relativas a protección del medio ambiente en:



vicealcaldía

MADRID

Secretaría General
Técnica
Servicio de Régimen
Administrativo y
Económico

- Ayuntamiento de Madrid

Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad.

Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental.

[https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Medio-ambiente/?](https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Medio-ambiente/?vgnextfmt=default&vgnnextchannel=3edd31d3b28fe410VgnVCM1000000b205a0aR)

[vgnextfmt=default&vgnnextchannel=3edd31d3b28fe410VgnVCM1000000b205a0aR](https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Medio-ambiente/?vgnextfmt=default&vgnnextchannel=3edd31d3b28fe410VgnVCM1000000b205a0aR)
[CRD&vgnextoid=3edd31d3b28fe410VgnVCM1000000b205a0aR](https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Medio-ambiente/?vgnextfmt=default&vgnnextchannel=3edd31d3b28fe410VgnVCM1000000b205a0aR)
[CRD](https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Medio-ambiente/?vgnextfmt=default&vgnnextchannel=3edd31d3b28fe410VgnVCM1000000b205a0aR)

Podrán asimismo obtener información general sobre las disposiciones vigentes en materia de igualdad de género en:

- Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad

Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades.

<http://www.inmujer.gob.es/>

- Ayuntamiento de Madrid:

Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social.

[https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Igualdad-entre-mujeres-y-](https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Igualdad-entre-mujeres-y-hombres?vgnnextchannel=c426c05098535510VgnVCM1000008a4a900aR)
[hombres?](https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Igualdad-entre-mujeres-y-hombres?vgnnextchannel=c426c05098535510VgnVCM1000008a4a900aR)

[vgnnextchannel=c426c05098535510VgnVCM1000008a4a900aR](https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Igualdad-entre-mujeres-y-hombres?vgnnextchannel=c426c05098535510VgnVCM1000008a4a900aR)
[CRD&vgnnextoid=c426c05098535510VgnVCM1000008a4a900aR](https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Igualdad-entre-mujeres-y-hombres?vgnnextchannel=c426c05098535510VgnVCM1000008a4a900aR)
[CRD](https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Igualdad-entre-mujeres-y-hombres?vgnnextchannel=c426c05098535510VgnVCM1000008a4a900aR)

Podrán asimismo obtener información general sobre las disposiciones vigentes en materia de inserción sociolaboral de las personas con discapacidad, y a la obligación de contratar a un número o porcentaje específico de personas con discapacidad en:

- Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social

Dirección General de Políticas de Apoyo a la Discapacidad.

<http://www.msbs.gob.es/>

Servicio Público de Empleo Estatal.

<https://www.sepe.es/HomeSepe>



vicealcaldía

MADRID

Secretaría General
Técnica
Servicio de Régimen
Administrativo y
Económico

Oficinas de Empleo:

http://www.sepe.es/direccionesytelefonosWeb/jsp/JSP_index.jsp?provincia=0

En el modelo de oferta de criterios valorables en cifras o porcentajes que figura como Anexo II al presente pliego se hará manifestación expresa relativa a que se ha tenido en cuenta por el licitador en sus ofertas tales obligaciones.²

² Ver concordancia con nota al pie del **Anexo II**.



vicealcaldía

MADRID

Secretaría General
Técnica
Servicio de Régimen
Administrativo y
Económico

ANEXO VI

MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE RELATIVA A HALLARSE AL CORRIENTE DEL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN DE CONTAR CON UN DOS POR CIENTO DE TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD O ADOPTAR LAS MEDIDAS ALTERNATIVAS CORRESPONDIENTES Y AL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES ESTABLECIDAS EN LA NORMATIVA VIGENTE EN MATERIA LABORAL, SOCIAL Y DE IGUALDAD EFECTIVA ENTRE MUJERES Y HOMBRES.

D./Dña con DNI número..... en nombre y representación de la Sociedad con N.I.F. al objeto de participar en la contratación denominada..... convocada por³.....;

DECLARA bajo su responsabilidad:

- Que la empresa a la que representa emplea a: (Marque la casilla que corresponda)

Menos de 50 trabajadores

50 o más trabajadores y (Marque la casilla que corresponda)

Cumple con la obligación de que entre ellos, al menos, el 2% sean trabajadores con discapacidad, establecida por el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el

³ Indíquese órgano, unidad o ente que tramita el expediente de contratación.



Código de verificación : PY21572e651e9332



vicealcaldía | MADRID

Secretaría General
Técnica
Servicio de Régimen
Administrativo y
Económico

Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

Cumple las medidas alternativas previstas en el Real Decreto 364/2005, de 8 de abril, por el que se regula el cumplimiento alternativo con carácter excepcional de la cuota de reserva a favor de trabajadores con discapacidad.

- Que la empresa a la que representa, cumple con las disposiciones vigentes en materia laboral y social.

- Que la empresa a la que representa: (Marque la casilla que corresponda)

- Cumple con lo establecido en el artículo 45 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, relativo a la elaboración y aplicación de un plan de igualdad.
- En aplicación del apartado 5 del artículo 45 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, la empresa no está obligada a la elaboración e implantación del plan de igualdad.

Fecha y firma de la entidad.



vicealcaldía

MADRID

Secretaría General
Técnica
Servicio de Régimen
Administrativo y
Económico

DIRIGIDO AL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN CORRESPONDIENTE



Código de verificación : PY21572e651e9332

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección <http://www-2.munimadrid.es/verificacionCoverCotejCCOVE.jsp?codigo.verificacion=PY21572e651e9332>



vicealcaldía

MADRID

Secretaría General
Técnica
Servicio de Régimen
Administrativo y
Económico

ANEXO VII

MODELO DE COMPROMISO PARA LA INTEGRACIÓN DE LA SOLVENCIA CON MEDIOS EXTERNOS⁴.

D./Dña con DNI número.....en nombre y representación de la entidad con N.I.F. al objeto de participar en la contratación denominada..... convocada por⁵.....:

Y

D./Dña con DNI número.....en nombre y representación de la entidad con N.I.F.

Se comprometen, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 75 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, a:

- Que la solvencia o medios que pone a disposición la entidad..... a favor de la entidad.....son los siguientes⁶:

-
-

-Que durante toda la ejecución del contrato dispondrán efectivamente de la solvencia o medios que se describen en este compromiso.

⁴ Si se recurre a la solvencia o medios de varias entidades se deberá cumplimentar una declaración conforme al modelo, por cada una de las entidades que pone a disposición del licitador su solvencia o medios.

⁵ Indíquese órgano, unidad o ente que tramita el expediente de contratación.

⁶ Se deberá indicar la solvencia o medios concretos.



vicealcaldía

MADRID

Secretaría General
Técnica
Servicio de Régimen
Administrativo y
Económico

- Que la disposición efectiva de la solvencia o medios descritos no está sometida a condición o limitación alguna.

Fecha

Firma del licitador.

Firma de la otra entidad.

DIRIGIDO AL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN CORRESPONDIENTE

ANEXO VIII

INFORMACIÓN SOBRE LAS CONDICIONES DE LOS CONTRATOS DE LOS TRABAJADORES A LOS QUE AFECTE LA SUBROGACIÓN AL OBJETO DE PERMITIR UNA EXACTA EVALUACIÓN DE LOS COSTES LABORALES. ESTA INFORMACIÓN SE FACILITA EN CUMPLIMIENTO DE LO PREVISTO EN EL ARTÍCULO 130 LCSP

(En este Anexo se deberá incluir la información facilitada por la empresa que viniese efectuando la prestación objeto del contrato.

Como parte de la información, en todo caso, la empresa deberá aportar los listados del personal objeto de subrogación, indicándose: el convenio colectivo de aplicación y los detalles de categoría, tipo de contrato, jornada, fecha de antigüedad, vencimiento del contrato, salario bruto anual de cada trabajador, así como todos los pactos en vigor aplicables a los trabajadores a los que afecte la subrogación.)



vicealcaldía

MADRID

Secretaría General
Técnica
Servicio de Régimen
Administrativo y
Económico



Código de verificación : PY21572e651e9332

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección <http://www-2.munimadrid.es/verificacionCoverCotejCCOVE.jsp?codigo.verificacion=PY21572e651e9332>



vicealcaldía

MADRID

Secretaría General
Técnica
Servicio de Régimen
Administrativo y
Económico

ANEXO IX

INFORMACIÓN SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS

Tratamiento: Contratación municipal

Responsable del tratamiento de los datos

Dirección General de Contratación y Servicios con domicilio en C/ Alcalá nº 45 -
28014 – Madrid

Teléfono: 91 480 48 93

Correo electrónico: dg.contraser@madrid.es

Delegado de Protección de Datos:

Contacto DPD: Dirección General de Transparencia,
Calle Alcalá 45 -28014 Madrid.
oficprotecciondatos@madrid.es

Finalidad del tratamiento de los datos: Homogeneizar, agilizar y normalizar los procedimientos contractuales unificando criterios de actuación y permitiendo compartir información.

Conservación de los datos: Los datos personales proporcionados se conservarán mientras que los datos personales sean necesarios para la ejecución del contrato.

Legitimación para el tratamiento de sus datos: La base legal para el tratamiento de sus datos se encuentra en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público y consentimiento de las personas afectadas.

Comunicación de datos: Los datos se comunicarán a la Dirección General de Contratación y Servicios para fines administrativos del Ayuntamiento, y al Tribunal de Cuentas y equivalente autonómico y otros órganos de la Administración. Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.



vicealcaldía

MADRID

Secretaría General
Técnica
Servicio de Régimen
Administrativo y
Económico

Derechos que le asisten: Cualquier persona tiene derecho a obtener confirmación sobre si en la Dirección General de Contratación y Servicios estamos tratando datos personales que les conciernan, o no.

Las personas interesadas tienen derecho a acceder a sus datos personales, así como a solicitar la rectificación de los datos inexactos o, en su caso, solicitar su supresión cuando, entre otros motivos, los datos ya no sean necesarios para los fines que fueron recogidos.

En determinadas circunstancias, los interesados podrán solicitar la limitación del tratamiento de sus datos, en cuyo caso únicamente los conservaremos para el ejercicio o la defensa de reclamaciones.

En determinadas circunstancias y por motivos relacionados con su situación particular, los interesados podrán oponerse al tratamiento de sus datos. El responsable del tratamiento dejará de tratar los datos, salvo por motivos legítimos imperiosos, o el ejercicio o la defensa de posibles reclamaciones.

Origen de sus datos: Los datos personales tratados en la Dirección General de Contratación y Servicios proceden del propio interesado o su representante legal, Administraciones Públicas y Registros Públicos.

Las categorías de datos que se tratan son:

- Datos de identificación
- Códigos o claves de identificación
- Direcciones postales o electrónicas
- Información comercial
- Datos económicos



vicealcaldía

MADRID

Secretaría General
Técnica
Servicio de Régimen
Administrativo y
Económico



Código de verificación : PY21572e651e9332

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección <http://www-2.munimadrid.es/verificacionCoverCotejCCOVE.jsp?codigo.verificacion=PY21572e651e9332>