

**PLIEGO DE CLÁUSULAS ECONÓMICO-ADMINISTRATIVAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA SERVICIOS DE TXINGUDI-TXINGUDIKO ZERBITZUAK, S.A.**

<u>ÍNDICE</u>	<u>PÁGINA</u>
1 OBJETO DEL CONTRATO .....	2
2 ENTIDAD CONTRATANTE Y ÓRGANO DE CONTRATACIÓN .....	2
3 PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN .....	2
4 VARIANTES.....	2
5 DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL .....	2
6 PLAZO DE DURACIÓN DEL CONTRATO .....	3
7 PRESUPUESTO MÁXIMO DE LICITACIÓN Y VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO.....	3
8 REVISIÓN DEL PRECIO.....	4
9 FORMA DE PAGO .....	4
10 GARANTÍA .....	5
11 CONDICIONES DE APTITUD.....	6
12 PUBLICIDAD .....	9
13 PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES, PLAZO Y DOCUMENTACIÓN.....	9
14 CRITERIOS DE VALORACIÓN .....	16
15 APERTURA DE PROPOSICIONES Y ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO .....	16
16 PERFECCIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO .....	20
17 RESPONSABLE DEL CONTRATO.....	21
18 EJECUCIÓN DEL CONTRATO.....	21
19 PROTECCIÓN DE DATOS .....	22
20 OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.....	24
21 CONFIDENCIALIDAD.....	25
22 PENALIZACIONES .....	26
23 CESIÓN Y SUBCONTRATACIÓN DEL CONTRATO .....	27
24 MODIFICACIONES DEL CONTRATO.....	27
25 SUSPENSIÓN DEL CONTRATO .....	27
26 SEGURO .....	28
27 RECEPCIÓN DE LA PRESTACIÓN.....	28
28 RESOLUCIÓN DEL CONTRATO.....	28
29 RÉGIMEN JURÍDICO .....	29
30 JURISDICCIÓN COMPETENTE.....	30

## **1 OBJETO DEL CONTRATO**

El objeto del contrato lo constituye la prestación de servicios profesionales consistentes en la atención al cliente a través de un Contact Center, mediante el cual, con los recursos técnicos y humanos necesarios, y a través de un servicio telefónico principalmente, y de otros medios (sms, web, e-mail, escritos, redes sociales...), se puedan realizar las gestiones relacionadas con la atención y gestión de las comunicaciones de los clientes-usuarios de Servicios de Txingudi - Txingudiko Zerbitzuak, S.A. (en adelante, STTZ), con arreglo a lo previsto en el presente Pliego y en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

## **2 ENTIDAD CONTRATANTE Y ÓRGANO DE CONTRATACIÓN**

La entidad contratante es SERVICIOS DE TXINGUDI – TXINGUDIKO ZERBITZUAK, S.A. (en lo sucesivo, STTZ).

El Órgano de Contratación serán el Director Gerente de STTZ y el Presidente o Vicepresidente del Consejo de Administración, ambos de STTZ.

## **3 PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN**

El contrato se adjudicará, mediante procedimiento abierto.

El procedimiento tendrá por objeto la selección del empresario que presente la oferta económicamente más ventajosa, de acuerdo a los criterios de adjudicación previstos en la Cláusula 13ª del presente Pliego.

## **4 VARIANTES**

No se admiten.

## **5 DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL**

Tendrá carácter contractual, además del correspondiente contrato que se formalice tras la adjudicación, el presente Pliego de Cláusulas Económico-Administrativas, el Pliego de Prescripciones Técnicas, así como la oferta que presente la empresa adjudicataria.

El orden de prevalencia de la indicada documentación contractual será el siguiente, de mayor a menor:

- 1) Pliego de Cláusulas Económico-Administrativas.
- 2) Pliego de Prescripciones Técnicas.
- 3) Oferta que presente la empresa adjudicataria.
- 4) Contrato.

Dichos documentos habrán de ser firmados por el adjudicatario en prueba de conformidad con los mismos, en el acto de formalización del contrato.

## **6 PLAZO DE DURACIÓN DEL CONTRATO**

La duración del contrato será de 1 año contado desde el día siguiente al de la formalización del contrato.

Antes de la finalización del año de duración inicial del contrato STTZ podrá prorrogar el contrato, por un período adicional de otro año, mediando notificación al contratista al respecto, mediante correo electrónico enviado a la dirección designada por el adjudicatario en el Anexo I, dentro del último trimestre del plazo de duración del contrato en curso, y quedando obligado el contratista al cumplimiento del contrato y el Pliego que rige el mismo durante su vigencia, prórroga incluida.

Si finalizado el plazo de duración del contrato existe necesidad de seguir prestando el servicio sin que por parte de STTZ se haya llegado a formalizar un nuevo contrato tras el correspondiente procedimiento de licitación, el adjudicatario vendrá obligado a prestar el servicio durante el periodo de tiempo necesario a los precios pactados en el presente contrato.

## **7 PRESUPUESTO MÁXIMO DE LICITACIÓN Y VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO**

El presupuesto máximo de licitación es de NOVENTA Y CUATRO MIL TRESCIENTOS SETENTA Y CINCO (94.375.- euros) año sin IVA.

Dicha cantidad resulta de la siguiente estimación de precios por unidades diferenciadas del contrato:

- a) 2 Operadoras: precio máximo de licitación anual 59.176.- euros.
- b) Supervisora: precio máximo de licitación anual 11.197.- euros.
- c) Horas Compartido 18:00-21:00: precio máximo de licitación anual 6.675.- euros.

- d) Cuotas mensuales Servicio 24 h.: precio máximo de licitación anual 8.400.- euros.
- e) Llamadas Horario 24 h. (número de llamadas anuales estimadas 1560): precio unitario por llamada máximo de licitación de 2,80.- euros.
- f) Encuestas Calidad-Valoración Campaña (estimación de 786 encuestas): precio unitario por encuesta máximo de licitación de 5,80.- euros.

Dichas cantidades solo podrán ser objeto de reducción en la proposición económica que presenten los licitadores. Los licitadores cuyas proposiciones superen los precios máximos de licitación total o de unidades serán automáticamente excluidos.

Los licitadores deberán indicar como partida independiente el I.V.A. que deba soportar STTZ.

El precio ofertado por los licitadores deberá englobar todos los gastos necesarios para la prestación del servicio objeto del contrato, en los términos previstos en el presente Pliego y en el Pliego de Prescripciones Técnicas, no admitiéndose a posteriori la facturación por conceptos que previamente deberían haber sido observados en el precio final.

Las ofertas realizadas por los licitadores comprenderán no sólo los honorarios, sino también el importe de la totalidad de los gastos que ocasione la ejecución del contrato, las tasas y cualesquiera otros tributos que pudieran corresponder a la realización de la actividad, con exclusión del I.V.A., que se indicará como partida independiente en la proposición presentada.

El valor estimado del contrato, a los efectos de lo previsto en el artículo 88 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (en lo sucesivo, TRLCSP), es de CIENTO OCHENTA Y OCHO MIL SETECIENTOS CINCUENTA MIL (188.750.-) euros sin IVA.

## **8 REVISIÓN DEL PRECIO**

No procede la revisión de precios.

## **9 FORMA DE PAGO**

El contratista facturará sus servicios mensualmente (por meses naturales).

El precio a abonar por STTZ será el que resulte de dividir el precio de adjudicación en veinticuatro mensualidades, salvo el correspondiente a los precios unitarios (apartados e y f), en los que la cantidad a abonar mensualmente resultará de aplicar el precio unitario ofertado por el número de unidades producidas durante el mes.

El precio se abonará mensualmente, previa presentación de la correspondiente factura por el contratista, y una vez aprobada ésta por STTZ. El contratista deberá enviar a STTZ la referida factura en los 5 primeros días naturales del mes siguiente al que se trate.

El precio por los servicios prestados se abonará por STTZ a los 60 días desde la finalización del mes a que correspondan los servicios siempre que se haya emitido la factura en el plazo señalado y cuente con el visto bueno de STTZ.

## **10 GARANTÍA DEFINITIVA**

El adjudicatario del contrato, a fin de garantizar el cumplimiento del mismo, vendrá obligado a constituir, una garantía definitiva, por un importe de 9.437,50.- euros, equivalente al 10% del precio máximo de licitación estimado para el año de duración del contrato.

El licitador que hubiere presentado la oferta económicamente más ventajosa deberá constituir la citada garantía en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a aquél en que reciba el requerimiento efectuado por STTZ a tal efecto.

Podrá constituirse por cualquiera de los medios establecidos en el artículo 96 del TRLCSP.

En el caso de prestarse en forma de aval, el mismo se ajustará al modelo incorporado al presente Pliego como Anexo I.

En el caso de prestarse en metálico, se hará en la cuenta corriente de Kutxabank 2095 5381 19 1061261870.

La acreditación de la constitución de la garantía no podrá hacerse mediante medios electrónicos.

La devolución de la garantía se realizará de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 102 del TRLCSP, una vez transcurrido el plazo de garantía y cumplidas por el contratista todas sus obligaciones contractuales.

En el caso de que se hagan efectivas sobre la garantía las penalidades o indemnizaciones exigibles al adjudicatario, éste deberá reponer o ampliar aquélla, en la cuantía que corresponda, en el plazo de 15 días naturales desde la ejecución, incurriendo en caso contrario en causa de resolución.

Si, como consecuencia de una modificación del contrato, experimentase variación el precio del mismo, deberá reajustarse la garantía para que guarde la debida proporción con el nuevo precio modificado, en el plazo de 15 días naturales contados desde la fecha en que se notifique al empresario el acuerdo de modificación.

En lo no previsto en el presente Pliego, será de aplicación lo establecido en los artículos 95 y siguientes del TRLCSP.

## **11 CONDICIONES DE APTITUD**

Podrán tomar parte en la presente licitación todas las personas naturales o jurídicas, españolas o extranjeras, que tengan plena capacidad de obrar, no estén incursas en prohibición de contratar y acrediten su solvencia económica y financiera y técnica o profesional, con arreglo a lo establecido en el presente Pliego.

Los empresarios deberán contar asimismo con la habilitación profesional o empresarial que, en su caso, sea exigible para la realización de la actividad o prestación que constituye el objeto del contrato.

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

Tendrán capacidad para contratar con STTZ en todo caso, las empresas no españolas de Estados miembros de la Unión Europea que, con arreglo a la legislación del Estado en el que estén establecidas, se encuentren habilitadas para realizar la prestación de que se trate, siendo de aplicación lo previsto en el artículo 58 del TRLCSP.

Cuando la legislación del Estado en que se encuentren establecidas estas empresas exija una autorización especial o la pertenencia a una determinada organización para poder prestar en él el servicio de que se trate, deberán acreditar que cumplen dicho requisito.

Las personas físicas o jurídicas de Estados no pertenecientes a la Unión Europea deberán acreditar su capacidad de obrar mediante 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. Mediante dicho informe deberán justificar que el Estado de procedencia de la empresa extranjera admite a su vez la participación de empresas españolas en la contratación con la Administración y con los entes, organismos o entidades del sector público asimilables a los enumerados en el artículo 3 del TRLCSP, en forma sustancialmente análoga.

Podrán contratar con STTZ las uniones de empresarios que se constituyan temporalmente al efecto, sin que sea necesaria la formalización de las mismas en escritura pública hasta que se haya efectuado la adjudicación del contrato a su favor, siendo de aplicación lo previsto en el artículo 59 del TRLCSP.

Los licitadores, deberán acreditar estar en posesión de la siguiente solvencia económica y financiera:

- Tener un volumen de negocios en el ámbito del servicio correspondiente al objeto del contrato de al menos el valor estimado del presente contrato en cada uno de los últimos tres ejercicios (2012, 2013 y 2014).

Asimismo, la solvencia técnica o profesional consistirá en la adscripción efectiva a la ejecución del contrato, como mínimo, los medios humanos y materiales siguientes:

Medios humanos:

- 2 teleoperadores-especialistas que prestarán sus servicios a jornada completa durante la duración de todo el contrato y que cuenten con el siguiente perfil:
  - Ostente conocimientos y 1 año de experiencia en trabajos de atención telefónica en plataforma tipo “call-center”.
  - Con vocación comercial y orientación a resultados.
  - Con una formación profesional de Grado Medio o Bachiller.
  - Con formación específica en Técnicas de Atención Telefónica.
  - Ser bilingüe, teniendo capacidad de prestar los servicios en castellano y euskera. Dicho aspecto se acreditará a través de la presentación de alguna de las siguientes titulaciones: EGA o perfil lingüístico 2 de la Administración Pública, o nivel 2 de HABE, o 4º de la Escuela Oficial de Idiomas.
- Un supervisor que simultaneará tareas de supervisor y de teleoperador-especialista según necesidades del Servicio, que prestará sus servicios a media jornada, y que cuente con el siguiente perfil:
  - Con una formación profesional de Grado Medio o Bachiller
  - Con capacidad de liderazgo
  - Con capacidad de gestionar problemas y situaciones conflictivas
  - Con 1 año de experiencia en la gestión de equipos de call center
  - Con Vocación comercial y orientación a resultados
  - Ser bilingüe, teniendo capacidad de prestar los servicios en castellano y euskera. Dicho aspecto se acreditará a través de la presentación de alguna de las siguientes titulaciones: EGA o perfil lingüístico 2 de la Administración Pública, o nivel 2 de HABE, o 4º de la Escuela Oficial de Idiomas.

Medios materiales:

- 2 puestos de trabajo equipados con PCs modernos (sistema operativo Windows).

- Sistemas de atención telefónica integrados que permitan funcionalidades como centralita, contestador automático, creación de grupos ACD, gestión de colas de llamadas, herramientas de gestión de llamadas, creación de informes y estadísticas y un número suficiente de líneas para la atención de llamadas simultáneas.
- Conexión primaria a Internet con un ancho de banda mínimo de 4Mbps/512 Kbps.
- Switch para la conexión de los ordenadores de la oficina.
- Router avanzado capaz de establecer túneles VPN IPSec (VPN contra STTZ).
- Conexión VPN con protocolo de cifrado para la conexión con STTZ.
- Mínimo de dos líneas necesario para proporcionar el servicio de acuerdo a la calidad solicitada anteriormente
- La empresa adjudicataria dispondrá de los elementos auxiliares necesarios (fotocopiadora, fax, sobres, papel, material de oficina, etc.) que la realización del trabajo adjudicado requiera.

Esta adscripción efectiva mínima de medios humanos y materiales se deberá mantener durante la totalidad de la duración del contrato. Su incumplimiento determinará la automática desaparición del requisito de solvencia técnica o profesional para la ejecución del contrato con la consiguiente resolución automática del contrato por causas imputables al contratista.

Para acreditar la solvencia antedicha necesaria para celebrar el contrato o el compromiso de adscripción de determinados medios humanos y materiales mínimos asimismo antedichos, los licitadores que pretendan basarse en medios de otras entidades, independientemente de la naturaleza jurídica de los vínculos que tenga con ellas, deberán declararlo así en la declaración a incluir en el sobre A, que se ajustará al modelo del Anexo II. Adicionalmente, el licitador que haya presentado la oferta económicamente más ventajosa deberá aportar (en la forma prevista en la **Cláusula 15ª** y según modelo contenido en el Anexo V) escrito otorgado ante Notario, en el que la/s empresa/s implicada/s manifieste/n: que conoce/n en todo su alcance las condiciones de la licitación al que concurre el licitador; y manifieste/n su voluntad irrevocable de poner a disposición de dicho licitador, caso de que resulte adjudicatario, los medios necesarios para la ejecución del contrato (con aceptación expresa de lo dispuesto en el artículo 1257.2 del Código Civil, debiendo autorizarse expresamente por la Administración su sustitución o modificación). La presentación de dicho escrito tendrá los efectos de aceptación de dicho compromiso por STTZ, para el supuesto de que el licitador en cuestión resulte adjudicatario.

El licitador que hubiere presentado la oferta económicamente más ventajosa, deberá acreditar ante el Órgano de Contratación, previamente a la adjudicación del contrato, la posesión y validez de los documentos exigidos en la Cláusula 15ª, que acrediten la concurrencia de las condiciones establecidas legalmente para contratar con STTZ, y la concurrencia de los requisitos de capacidad y solvencia exigidos en la presente Cláusula, a fecha de finalización del

plazo de presentación de las proposiciones. Tal acreditación se verificará en la forma establecida en la referida Cláusula 15ª.

En todo caso, el Órgano de Contratación, podrá recabar, en cualquier momento anterior a la adopción de la propuesta de adjudicación, que los licitadores aporten la documentación señalada en la referida Cláusula 15ª.

## **12 PUBLICIDAD**

La licitación se publicará en el Boletín Oficial de Gipuzkoa y en el perfil del contratante de STTZ.

El resto de actos de trámite del procedimiento de licitación así como la adjudicación del contrato se publicarán en el perfil de contratante de STTZ.

El acceso a dicho perfil de contratante se efectuará a través de la página Web: [www.txinzer.com](http://www.txinzer.com)

## **13 PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES, PLAZO Y DOCUMENTACIÓN**

La presentación de proposiciones presupone la aceptación incondicional por el licitador de la totalidad del presente Pliego y del Pliego de Prescripciones Técnicas, en su totalidad y sin salvedad alguna, así como la declaración responsable de la exactitud de todos los datos presentados.

Para participar en la presente licitación, los licitadores deberán presentar en las oficinas de STTZ (sitas en Irun, Bº Olaberria, 18), en horario de Registro (de lunes a viernes, de 9:00 a 14:00) y dentro del plazo de 15 días naturales a contar desde el siguiente al de la publicación del anuncio de licitación en el Boletín Oficial de Gipuzkoa, TRES SOBRES CERRADOS (A, B y C), con la documentación que luego se señalará, indicando en los mismos la contratación a la que se concurre, esto es, *“Proposición para tomar parte en la licitación, mediante procedimiento abierto, para la contratación de los servicios de Contact Center para Servicios de Txingudiko Zerbitzuak, S.A.”*, letra del sobre, denominación de la empresa, nombre y apellidos de quien firme la proposición y el carácter con que lo hace, números de teléfono y de fax, y dirección de correo electrónico, así como el medio para la recepción de notificaciones, que se ajustará al modelo incorporado al presente Pliego como Anexo I.

La referida limitación horaria para la presentación de proposiciones no será de aplicación cuando las proposiciones sean remitidas por correo, en cuyo caso, podrá realizarse la

presentación a cualquier hora del último día del plazo de presentación de proposiciones, siempre que se cumplan los requisitos indicados en el apartado siguiente.

En el caso de que el licitador envíe su proposición por Correos, deberá justificar la fecha de imposición del envío en la oficina de Correos y anunciar a STTZ la remisión de la oferta mediante télex, fax (al número siguiente: 943639700) o telegrama urgente el mismo día. Asimismo, podrá remitirse el anuncio de envío mediante correo electrónico (a la dirección siguiente: txingudi@txinzer.com). El envío del anuncio por correo electrónico sólo será válido si existe constancia de la transmisión y recepción, de sus fechas y del contenido íntegro de las comunicaciones, y se identifica fidedignamente al remitente y al destinatario. En este supuesto, se procederá a la obtención de copia impresa y a su registro, que se incorporará al expediente.

Sin la concurrencia de ambos requisitos no será admitida la documentación si es recibida con posterioridad a la fecha y hora de la terminación del plazo señalado en el anuncio.

Transcurridos, no obstante, 10 días naturales siguientes a la indicada fecha sin haberse recibido la proposición, ésta no será admitida en ningún caso.

Cada sobre constará de los documentos que se indican a continuación y contendrá una relación numerada de los documentos incluidos en el mismo.

**Sobre A- Se subtitulará "APTITUD PARA CONTRATAR":**

Contendrá los siguientes documentos:

- a) Relación numerada, en hoja independiente, de la documentación aportada en el sobre, así como indicación de los números de teléfono y de fax, y dirección de correo electrónico, y el medio para la recepción de notificaciones, que se ajustará al modelo incorporado al presente Pliego como Anexo I. Todo ello de forma legible.
- b) Declaración responsable del licitador, ajustada al modelo del Anexo II, indicando que cumple con todas las condiciones establecidas legalmente para contratar con STTZ, y con todos los requisitos de capacidad y solvencia exigidos en la **Cláusula 11ª** del presente Pliego.

En el caso de las empresas extranjeras, se incluirá en la referida declaración responsable, en la forma prevista en el referido Anexo II, la mención expresa 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 corresponder al licitador.

Asimismo, en el caso de que la empresa licitadora perteneciera al mismo grupo empresarial que otra/s empresa/s licitadora/s (entendiendo por tales las que se encuentren en alguno de los supuestos del artículo 42 del Código de Comercio), en la declaración a que hace referencia este apartado 2 se incluirá dicha circunstancia, identificando a la/s otra/s empresas licitadoras del grupo, en la forma prevista en el referido Anexo II.

- c) En el caso de que varios empresarios deseen concurrir a la licitación integrados en una unión temporal, la declaración a que se refiere el apartado b) anterior deberá ser presentada por todos y cada uno de los que vayan a integrarla.

Adicionalmente, deberán presentar un documento privado, firmado por todos ellos, indicando los nombres y circunstancias de los que la constituyan y la participación de cada uno, así como que asumen el compromiso de constituirse formalmente en unión temporal en caso de resultar adjudicatarios y de designar un representante o apoderado único de la unión con poderes bastantes para ejercitar los derechos y cumplir las obligaciones que del contrato se deriven hasta la extinción del mismo.

- d) Compromiso de adscribir a la ejecución del contrato como mínimo los medios humanos y materiales referidos en la **Cláusula 11ª** del presente Pliego.

Se acompañará, respecto de los medios humanos adscritos, la identificación, el curriculum vitae de ostentar la experiencia requerida, la titulación de las personas propuestas, así como la acreditación de su formación bilingüe. En el caso de que dichos medios humanos correspondan a otra empresa, habrá de indicarse así e identificar la empresa a la que correspondan, adicionalmente a la declaración a efectuar en el Anexo II.

Respecto a los medios materiales se acompañará una declaración responsable en la que se detalle y acredite la efectiva disposición de los medios materiales exigidos.

#### NOTAS:

- (i) STTZ se reserva el derecho a realizar las labores de comprobación que considere oportunas o de exigir cuanta documentación adicional entienda necesaria con la finalidad de comprobar la veracidad de la información aportada por los licitadores.
- (ii) Las empresas extranjeras presentarán la documentación traducida de forma oficial al castellano o, en su caso, al euskera.

**Sobre B-** Se subtitulará ***“PROPUESTA TÉCNICA”***.

La propuesta técnica incluirá:

a) Programa de trabajo:

Se presentará un Programa de trabajo comprensivo de los siguientes extremos:

- Definición de objetivos y Plan de gestión de los servicios.
- Metodología de trabajo e instrumentos de organización del trabajo.
- Mecanismos de autocontrol y medición de calidad del servicio prestado.

b) Medios humanos y materiales:

Relación de medios humanos y materiales que se adscribirán a la ejecución del contrato con carácter adicional al mínimo exigido en la **Cláusula 11ª** del presente Pliego.

**Sobre C-** Se subtitulará ***“PROPOSICIÓN ECONÓMICA Y MEJORAS”***.

La proposición económica que se ajustará al modelo que se adjunta al presente Pliego como **Anexo IV**.

STTZ podrá comprobar, tanto antes como después de la adjudicación y en el curso del contrato, la veracidad del contenido de los documentos incluidos en los sobres A, B y C, entendiéndose que la falsedad de los datos y circunstancias presentados por la empresa puede ser causa de nulidad del contrato, por incumplimiento imputable al contratista.

## **14 CRITERIOS DE VALORACIÓN**

Los criterios de valoración, indicados con su ponderación correspondiente, son los siguientes:

A) CRITERIOS OBJETIVOS DE VALORACIÓN (hasta un máximo de 74 puntos).

A.1) **PROPOSICIÓN ECONÓMICA** (hasta un máximo de 70 puntos).

$$V_i = V_{1i} + V_{2i} + V_{3i} + V_{4i} + V_{5i} + V_{6i}$$

Donde:

$V_i$  = Valoración correspondiente a la oferta  $i$ , sumatorio de los valores  $V_{1i}$ ,  $V_{2i}$ ,  $V_{3i}$ ,  $V_{4i}$ ,  $V_{5i}$  y  $V_{6i}$ .

$V_{1i}$  = Valoración correspondiente al presupuesto anual correspondiente a la empresa  $i$ , en concepto de 2 Operadoras.

$V_{2i}$  = Valoración correspondiente al presupuesto anual correspondiente a la empresa  $i$ , en concepto de Supervisora.

$V_{3i}$  = Valoración correspondiente al presupuesto anual correspondiente a la empresa  $i$ , en concepto de Horas Compartido 18:00-21:00.

$V_{4i}$  = Valoración correspondiente al presupuesto anual correspondiente a la empresa  $i$ , en concepto de Cuotas mensuales Servicio 24 h.

$V_{5i}$  = Valoración correspondiente al precio unitario por llamada correspondiente a la empresa  $i$ , en concepto de Llamadas Horario 24 h.

$V_{6i}$  = Valoración correspondiente al precio unitario por Encuesta Calidad-Valoración Campañas.

El valor de  $V_{1i}$ ,  $V_{2i}$ ,  $V_{3i}$ ,  $V_{4i}$ ,  $V_{5i}$  y  $V_{6i}$  se obtiene a partir de la siguiente descomposición:

V1) Proposición Económica para el servicio de 2 Operadoras: hasta 45 puntos.

En el análisis económico prima en orden decreciente, el precio más bajo teniendo éste la valoración máxima, es decir, 45 puntos; a continuación se establece la siguiente fórmula:

$$V_{1i} = 45 * P_{1min} / P_{1i}$$

Donde:

$V_{1i}$  = Valoración correspondiente a la oferta  $i$  para 2 operadoras.

$P_{1i}$  = Presupuesto anual correspondiente a la empresa  $i$ , en €, para 2 operadoras.

$P_{1min}$  = Presupuesto anual mínimo ofertado, en €, para 2 operadoras.

V2) Proposición Económica para Supervisora: hasta 8 puntos.

En el análisis económico prima en orden decreciente, el precio más bajo teniendo éste la valoración máxima, es decir, 8 puntos; a continuación se establece la siguiente fórmula:

$$V_{2i} = 8 * P_{2min} / P_{2i}$$

Donde:

$V_{2i}$  = Valoración correspondiente a la oferta  $i$ , para Supervisora.

$P_{2i}$  = Presupuesto anual correspondiente a la empresa  $i$ , en €, para Supervisora.

P2min = Presupuesto anual mínimo ofertado, en €, para Supervisora.

V3) Proposición Económica para Horas Compartido 18:00-21:00: hasta 5 puntos.

En el análisis económico prima en orden decreciente, el precio más bajo teniendo éste la valoración máxima, es decir, 5 puntos; a continuación se establece la siguiente fórmula:

$$V3i = 5 * P3min / P3i$$

Donde:

V3i = Valoración correspondiente a la oferta i, para Horas Compartido 18:00-21:00.

P3i = Presupuesto anual correspondiente a la empresa i, en €, para Horas Compartido 18:00-21:00.

P3min = Presupuesto anual mínimo ofertado, en €, para Horas Compartido 18:00-21:00.

V4) Proposición Económica para Cuotas mensuales Servicio 24 h de un año: hasta 6 puntos.

En el análisis económico prima en orden decreciente, el precio más bajo teniendo éste la valoración máxima, es decir, 6 puntos; a continuación se establece la siguiente fórmula:

$$V4i = 6 * P4min / P4i$$

Donde:

V4i = Valoración correspondiente a la oferta i, para Cuotas mensuales Servicio 24 h. de un año.

P4i = Presupuesto anual correspondiente a la empresa i, en €, para Cuotas mensuales Servicio 24 h.

P4min = Presupuesto anual mínimo ofertado, en €, para Cuotas mensuales Servicio 24 h.

V5) Proposición Económica de precio unitario por Llamadas Horario 24 h: hasta 3 puntos.

En el análisis económico prima en orden decreciente, el precio más bajo teniendo éste la valoración máxima, es decir, 3 puntos; a continuación se establece la siguiente fórmula:

$$V5i = 3 * P5min / P5i$$

Donde:

V5i = Valoración correspondiente a la oferta i de precio unitario por Llamadas Horario 24 h.

P5i = Precio unitario por llamada correspondiente a la empresa i, de precio unitario por Llamadas Horario 24 h.

P5min = Precio unitario por llamada mínimo ofertado, en € de precio unitario por Llamadas Horario 24 h.

V6) Proposición Económica de precio unitario por encuesta Calidad-Valoración Campañas: hasta 3 puntos.

En el análisis económico prima en orden decreciente, el precio más bajo teniendo éste la valoración máxima, es decir, 3 puntos; a continuación se establece la siguiente fórmula:

$$V6i = 3 * P6min / P6i$$

Donde:

V6i = Valoración correspondiente a la oferta i de precio unitario por encuesta Calidad-Valoración Campañas.

P6i = Precio unitario por encuesta de Calidad-Valoración de Campañas correspondiente a la empresa i.

P6min = Precio unitario por encuesta mínimo ofertado, en € de precio unitario por encuesta de Calidad-Valoración de Campañas.

A.2) **MEJORAS:** 4 puntos.

Por realización de encuestas de calidad de servicio de agua y/o basuras con una cantidad mínima de 786 encuestas gratuitamente para STTZ: 4 puntos.

B) CRITERIOS NO OBJETIVOS DE VALORACIÓN: **PROPUESTA TÉCNICA** (hasta un máximo de 26 puntos):

a) Programa de trabajo: hasta un máximo de 22 puntos.

Se valorará:

- La definición de objetivos y el Plan de gestión de los servicios, la metodología de trabajo e instrumentos de organización del trabajo.
- La existencia de mecanismos de autocontrol y medición de la calidad del servicio prestado.

b) Medios humanos y materiales adicionales: hasta un máximo de 4 puntos.

- Se valorará los medios humanos y materiales que el licitador adscribirá a la ejecución del contrato con carácter adicional al mínimo exigido en la Cláusula 10ª del presente pliego.

## **15 APERTURA DE PROPOSICIONES Y ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO**

El personal técnico de TXINZER calificará previamente los documentos presentados en el sobre A (“Aptitud para contratar”) en tiempo y forma y si observare defectos u omisiones subsanables, concederá un plazo no superior a 3 días hábiles para que el licitador subsane dichos defectos u omisiones.

Seguidamente, se procederá a la apertura del sobre B, comprensivo de la propuesta técnica, en orden a efectuar su estudio y valoración.

La apertura de las proposiciones económicas contenidas en el sobre C se verificará públicamente, comunicándose a todos los licitadores admitidos, a través del medio preferente para la recepción de notificaciones designado por los mismos conforme al Anexo I, las circunstancias de fecha, hora y lugar del acto público de apertura de las proposiciones económicas. Dichas circunstancias se publicarán, asimismo, en el perfil de contratante ([www.txinzer.com](http://www.txinzer.com)) con una antelación mínima de 48 horas.

Leídas las propuestas se desechará las que se encuentren incurso en alguna de las causas previstas en el artículo 84 del Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, que aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas (en lo sucesivo, RGLCAP), que a estos efectos se establece como de aplicación.

Terminado el acto público de apertura de proposiciones económicas, se iniciará el estudio y valoración de las mismas.

Tras el estudio y valoración, el personal técnico de TXINZER elevará al Órgano de Contratación la relación de proposiciones presentadas, clasificadas en orden decreciente, atendiendo a los criterios de valoración establecidos en la Cláusula 14ª e identificará la oferta económicamente más ventajosa.

Podrá solicitar, antes de formular su propuesta, cuantos informes técnicos considere precisos.

De conformidad con lo establecido en la Disposición Adicional cuarta del TRLCSP, que a estos efectos se establece como de aplicación, en el supuesto de que aplicando los criterios de

valoración exista un empate en cuanto a la proposición más ventajosa, tendrán preferencia en la adjudicación del Contrato las proposiciones presentadas por las empresas de inserción reguladas por la Ley 44/2007, de 13 de diciembre, para la regulación del régimen de las empresas de inserción (o normativa que la sustituya, modifique o complemente), que cumplan con los requisitos establecidos en dicha normativa para tener esta consideración.

Si el empate se mantuviera, tendrán preferencia en la adjudicación del Contrato las proposiciones presentadas por los licitadores que en el momento de acreditar su solvencia, tuvieran en su plantilla un número de trabajadores con discapacidad superior al 2 por 100. Si varios licitadores de los que hubieren empatado en cuanto a la proposición más ventajosa, acreditan este último requisito, tendrá preferencia en la adjudicación del Contrato el licitador que disponga del mayor porcentaje de trabajadores fijos con discapacidad en su plantilla.

A los efectos de determinar dicha preferencia, el personal técnico de TXINZER requerirá la documentación pertinente a los licitadores que hubieren empatado en cuanto a la proposición más ventajosa.

La identificación por parte del personal técnico de la proposición económicamente más ventajosa no genera derecho alguno a favor del licitador propuesto frente a STTZ.

El Órgano de Contratación, como regla general, deberá ajustarse a la propuesta realizada por el personal técnico. En caso contrario, deberá motivar su decisión de separarse de la propuesta, procediendo a realizar, en su caso, la clasificación definitiva de las ofertas.

El Órgano de Contratación requerirá al licitador que hubiere presentado la oferta económicamente más ventajosa para que aporte, en el plazo de diez días hábiles contados desde el siguiente a aquél en que reciba dicho requerimiento, la siguiente documentación:

- a) Documentación justificativa de cumplir, a fecha de finalización del plazo de presentación de las proposiciones, todas las condiciones establecidas legalmente para contratar con STTZ, y todos los requisitos de capacidad y solvencia exigidos en la **Cláusula 11ª** del presente Pliego, en la forma indicada a continuación. En el supuesto de que la propuesta se hubiera formulado por empresarios que pretenden concurrir integrados en una unión temporal, la referida documentación debe referirse a la totalidad de las empresas que la han de integrar:

1. Documentos acreditativos de la capacidad de obrar del licitador y, en su caso, de su representación:

- La capacidad de obrar de los empresarios que fuesen personas jurídicas se acreditará mediante la escritura o documento de constitución, los Estatutos o el acto fundacional,

en los que consten 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.

- La capacidad de obrar de los empresarios no españoles que sean nacionales de Estados miembros de la Unión Europea 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.
- La capacidad de obrar de los restantes empresarios extranjeros se acreditará mediante 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. Mediante dicho informe deberán justificar que el Estado de procedencia de la empresa extranjera admite a su vez la participación de empresas españolas en la contratación con la Administración y con los entes, organismos o entidades del sector público asimilables a los enumerados en el artículo 3 del TRLCSP, en forma sustancialmente análoga.
- La capacidad de obrar de los empresarios que fuesen personas físicas se acreditará mediante la presentación del Documento Nacional de Identidad, o equivalente de su Estado respectivo.
- Los que comparezcan o firmen proposiciones en nombre de otro, presentarán copia del Documento Nacional de Identidad, así como poder bastante al efecto. Si la representada fuera persona jurídica, el poder deberá figurar inscrito en el Registro Mercantil, cuando así se exija conforme a lo previsto en el artículo 94 del Reglamento del Registro Mercantil, o en su caso, en el Registro Público que corresponda según el tipo de persona jurídica de que se trate.

Aquellos licitadores que se encuentren inscritos en el Registro Oficial de Contratistas de la Comunidad Autónoma de Euskadi o en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado, podrán presentar copia del certificado vigente de inscripción expedido por el letrado responsable del Registro en sustitución de la documentación requerida en el presente apartado 1). El certificado de inscripción deberá acompañarse de una declaración responsable firmada por el licitador en virtud de la cual manifieste que las circunstancias reflejadas en el documento no han variado.

Toda esta documentación se presentará en original, o copia debidamente compulsada o autenticada.

2. Justificante acreditativo de hallarse al corriente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social.

Se deberá acreditar estar dado de alta en el I.A.E., en el epígrafe que corresponda al objeto del contrato, mediante la presentación del alta, si se refiere al ejercicio corriente, o del último recibo del I.A.E., en los restantes supuestos. En todo caso, se deberá acompañar de una declaración responsable de no haberse dado de baja en la matrícula del referido impuesto.

3. Justificantes acreditativos de la solvencia económica y financiera y técnica o profesional del empresario con arreglo a lo previsto en la **Cláusula 11ª**.

La solvencia económica y financiera y técnica o profesional del empresario se acreditará a través de los medios siguientes:

- Declaración sobre el volumen de negocio, en el ámbito del servicio objeto de contrato, referido a los últimos tres ejercicios (2012, 2013 y 2014).
- Relación de los principales servicios, similares a los que constituyen el objeto del contrato, realizados en los últimos tres ejercicios (2012, 2013 y 2014) que incluya importe, fechas y destinatario de los mismos.

4. Justificante acreditativo de haber constituido la garantía definitiva prevista en la Condición 10ª del presente Pliego.

5. En su caso, Acta notarial de manifestaciones para el supuesto de que el licitador, para acreditar la solvencia exigida o cumplir el compromiso de adscripción de determinados medios, pretenda basarse en la solvencia y los medios de otras entidades, según modelo contenido en el Anexo V.

6. Copia, en su caso, de la escritura pública de constitución en unión temporal de empresa.

- b)** Documentación acreditativa de la efectiva disposición de los medios humanos y materiales mínimos exigidos como solvencia y en su caso los adicionales comprometidos para la ejecución del contrato.
- c)** Copia de la póliza de seguro, en los términos previstos en la Cláusula 26ª del presente Pliego.

**Nota:** STTZ se reserva el derecho a realizar las labores de comprobación que considere oportunas o de exigir cuanta documentación adicional entienda necesaria con la finalidad de comprobar la veracidad de la información aportada por los licitadores.

**Nota:** Si STTZ observara defectos u omisiones subsanables en la documentación presentada, se concederá un plazo máximo de tres días hábiles para dicha subsanación.

**Nota:** La documentación que presenten estas empresas estará traducida de forma oficial al castellano o al euskera, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 23 del RD 1098/2001.

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

El Órgano de Contratación acordará la adjudicación del contrato dentro de los cinco días hábiles siguientes a la recepción de la referida documentación, debidamente subsanada en su caso, y en el plazo máximo de dos meses a contar desde el día de la apertura de las proposiciones.

La adjudicación se acordará por el Órgano de Contratación en resolución motivada, será notificada a los licitadores, mediante el medio indicado por ellos en su propuesta, y, simultáneamente, se publicará en el perfil de contratante. La adjudicación concretará y fijará los términos definitivos del contrato.

## **16 PERFECCIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO**

El contrato se perfeccionará mediante su formalización.

El contrato se formalizará en documento privado dentro del plazo máximo de 15 días hábiles siguientes a aquél en que se reciba la notificación de la adjudicación por los licitadores y el adjudicatario.

El adjudicatario podrá solicitar, no obstante, la elevación del contrato a escritura pública, corriendo de su cargo los correspondientes gastos.

Cuando, por causas imputables al adjudicatario, no se hubiese formalizado el contrato dentro del plazo indicado, STTZ podrá requerir al licitador siguiente, por el orden en que hayan quedado clasificadas las ofertas, la documentación exigida en la **Cláusula 15ª** del presente Pliego, concediendo un plazo de diez días hábiles para presentar la misma.

## **17 RESPONSABLE DEL CONTRATO**

El Órgano de Contratación podrá designar un responsable del contrato, al que corresponderá supervisar la 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 aquél le atribuya.

El responsable del contrato podrá ser una persona física o jurídica, vinculada a STTZ o ajena a ésta.

Las instrucciones que imparta el responsable del contrato serán de obligado cumplimiento para el contratista.

## **18 EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

La ejecución del contrato se realizará a riesgo y ventura del contratista.

El contrato se ejecutará con estricta sujeción a las estipulaciones contenidas en el presente Pliego, al Pliego de Prescripciones Técnicas, y conforme a las instrucciones que, en interpretación técnica del contrato, diera al contratista STTZ o, en su caso, el responsable del contrato.

La ejecución del contrato se desarrollará bajo la dirección, inspección y control de STTZ. A estos efectos, STTZ podrá inspeccionar, en su caso, las diferentes fases de dicha ejecución. A este respecto, el contratista no podrá obstaculizar en ningún caso las labores de dirección, inspección y control ejercidas desde STTZ.

El contratista deberá cumplir las disposiciones vigentes en materia fiscal y en materia laboral y de Seguridad Social y Prevención de Riesgos Laborales en relación con el personal que emplee en la ejecución de la prestación.

La totalidad del personal dependerá exclusivamente del contratista, ostentando el mismo los derechos y deberes inherentes a su condición de empresario, sin que pueda realizarse reclamación alguna a STTZ derivada de tales relaciones laborales o restantes obligaciones.

El contratista será el único responsable ante cualquier siniestro o reclamación (judicial o extrajudicial) relacionada con el personal que trabaje en la ejecución de la prestación, propio o de las eventuales subcontrataciones, no asumiendo STTZ ningún tipo de responsabilidad laboral (incluida la referente a la seguridad, higiene y salud laboral), de Seguridad Social o fiscal que el contratista contraiga directa o indirectamente. Igualmente, el contratista asumirá

exclusivamente las responsabilidades que pudieran derivarse de siniestros originados por la ejecución de la prestación.

El contratista asumirá, en todo caso, el cumplimiento de las obligaciones que para él se deriven de lo previsto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en lo sucesivo, "LOPD") y su normativa de desarrollo, como consecuencia de cualquier tratamiento de datos de carácter personal que, durante la vigencia del contrato, lleve a cabo en el marco de sus actividades y por su propia cuenta y decisión, como Responsable de dicho tratamiento, todo ello con independencia de lo expresamente establecido en la **Cláusula 19ª** del presente Pliego.

## **19 PROTECCIÓN DE DATOS**

La prestación de los servicios objeto de esta contratación requerirá, en atención al contenido de los mismos: (i) el tratamiento de datos de carácter personal por cuenta de STTZ por parte del contratista; y (ii) el acceso por parte del contratista a datos de carácter personal incorporados a ficheros titularidad de STTZ.

En este contexto, el contratista declara expresamente que conoce quedar obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la LOPD (especialmente en lo indicado en sus artículos 9, 10 y 12), en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Desarrollo de la LOPD (en adelante, RLOPD) y en el resto de disposiciones de desarrollo de dichas normas.

De este modo y por disponerlo así la LOPD, el contratista, en su condición de Encargado del Tratamiento, se obliga a suscribir con STTZ, que tendrá la consideración de Responsable del Tratamiento, el correspondiente contrato de acceso a datos con el contenido y alcance que determinan el artículo 12 de la LOPD y el artículo 20 del RLOPD.

Dicho contrato de acceso a datos deberá ser suscrito con carácter simultáneo a la firma del contrato de prestación de servicios entre las partes, siendo incorporado a éste como Anexo del mismo.

En todo caso y con independencia de lo que se establezca al efecto en el aludido contrato de acceso a datos, con motivo de la contratación objeto de esta licitación, el contratista se obliga a observar las siguientes previsiones:

- a) Cumplirá, con carácter general, lo dispuesto en la LOPD, en el RLOPD y en el resto de normas de desarrollo que se encuentren en vigor a la fecha de adjudicación del contrato o que puedan estarlo durante su vigencia.

- b) Dará debido cumplimiento a las obligaciones de información y consentimiento del interesado previstas en los artículos 5 y 6 de la LOPD. A estos efectos y con carácter meramente enunciativo, el contratista llevará a cabo, al menos, las siguientes actuaciones:
- Utilizará las correspondientes cláusulas informativas en los formularios y documentos a utilizar en la relación con los interesados.
  - Cuando el contacto con los interesados se establezca a través del correo electrónico, incorporará las correspondientes notas informativas a pie de cada correo enviado a los interesados.
  - Cuando el contacto con los interesados se establezca por medios telefónicos, utilizará la locución pregrabada a que se hace referencia, bajo la denominación de “mensaje de bienvenida”, en el Apartado 1 del Pliego de Prescripciones Técnicas. Dicha locución pregrabada deberá informar a los interesados, con carácter previo al inicio del contacto con éstos y de modo expreso, preciso e inequívoco (i) de que la conversación subsiguiente podrá ser objeto de grabación<sup>1</sup>; así como (ii) de los extremos prescritos en el aludido artículo 5 de la LOPD.
- c) Adoptará las medidas de seguridad que correspondan conforme a lo previsto en el RLOPD.
- d) Cuando el acceso se realice de forma remota, a través de redes de telecomunicaciones, dichos accesos se realizarán con medidas que garanticen un nivel de seguridad equivalente a los accesos en modo local.
- e) No podrán realizarse pruebas con datos reales procedentes de los ficheros titularidad de STTZ.
- f) Aportará, cuando así se lo requiera STTZ, una memoria descriptiva de las medidas adoptadas para asegurar la confidencialidad e integridad de los datos tratados por cuenta de STTZ y de la documentación facilitada por ésta.
- g) Comunicará a STTZ la persona o personas directamente responsable/s de la puesta en práctica e inspección de dichas medidas de seguridad.

---

<sup>1</sup> Se recomienda que, a los efectos de acreditar el cumplimiento de las obligaciones en materia de protección de datos frente a eventuales reclamaciones de los interesados, la conversación telefónica (incluida la referida locución) sean objeto de grabación, debiendo informarse de dicha circunstancia al inicio de la locución.

- h) Formará e informará a su personal en las obligaciones que dimanen de la normativa vigente en materia de protección de datos.
- i) Tanto el adjudicatario como su personal interviniente en la prestación de servicios objeto de esta licitación estarán obligados al secreto profesional respecto de los datos, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato y al deber de guardarlos.

## 20 **OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA**

Serán obligaciones del contratista las siguientes:

- a) El cumplimiento del contrato con estricta sujeción a lo establecido en su clausulado, en los Pliegos y en la oferta que haya resultado adjudicataria.
- b) La obediencia a las instrucciones dadas por los responsables del contrato y por el personal técnico de STTZ y la ejecución de las tareas objeto del contrato de manera coordinada con ellos, debiéndoles mantener informados de manera continua.
- c) La prestación del servicio en los horarios y con el personal exigido en el Pliego de Prescripciones Técnicas.
- d) La atención a la ciudadanía en euskera y castellano.
- e) La designación de un coordinador general (diferente al supervisor) que actuará como interlocutor de la adjudicataria con la dirección de STTZ.
- f) La formación inicial de cada uno de los teleoperadores de, al menos, 160 horas, en materias específicas de STTZ, así como la formación continuada durante la duración del contrato de un mínimo de 12 horas por cada operador y año.
- g) La acreditación de haber impartido la formación exigida en el apartado f) anterior.
- h) La indemnización por los daños y perjuicios que se causen, tanto a STTZ, como a terceros, como consecuencia de las operaciones que requiera la ejecución del contrato.
- i) La adscripción al contrato de los medios humanos y materiales a que se hubiera comprometido en su oferta más allá de los exigidos como solvencia técnica o profesional.

- j) El cumplimiento de las disposiciones legales vigentes en materia laboral (convenio colectivo, retribuciones, etc.), de Seguridad Social y de seguridad y salud laboral, así como en materia de protección de datos de carácter personal, quedando STTZ exonerada de responsabilidad por este incumplimiento.
- k) La prestación, sin derecho de pago suplementario, de los servicios que STTZ estime necesarios para el correcto desarrollo y cumplimiento del contrato, tales como asistencia a reuniones de trabajo o informativas. Esta obligación se mantendrá hasta la finalización del contrato.
- l) El cumplimiento de los servicios en el supuesto de huelga. Si no garantizaran tales servicios, STTZ estaría facultada para promover los contratos precisos para cubrir los mismos, deduciéndose de su facturación el importe de los referidos contratos.

Durante el período de huelga, se abonará únicamente el precio correspondiente a los servicios efectivamente prestados.

- m) La sustitución del personal, en el supuesto de que éste no cumpliera su función con la debida diligencia y eficiencia, no estuviese capacitado, fuese poco cuidadoso en el desempeño del servicio contratado o cometiese actos perniciosos para la buena marcha del contrato. Ello en el plazo máximo de 72 horas desde el requerimiento que efectúe STTZ a tal fin.
- n) El reemplazo de personal para cubrir las ausencias de trabajo ocasionadas por bajas por enfermedad, vacaciones, permisos, licencias, accidentes, etc., garantizando la prestación efectiva, continua y uniforme del suministro contratado.
- o) La suscripción y mantenimiento durante toda la vigencia del contrato, así como durante el plazo de garantía, de una póliza de seguro en los términos previstos en la Cláusula 26ª del presente Pliego.

Todas las obligaciones de la presente Cláusula tendrán el carácter de obligación contractual esencial a los efectos previstos en el artículo 223.f) del TRLCSP, siendo por tanto el incumplimiento de las mismas causa de resolución del contrato, a voluntad de STTZ.

## **21 CONFIDENCIALIDAD**

Sin perjuicio de lo dispuesto en este Pliego con relación a la publicidad de la adjudicación y a la información que debe darse a los licitadores, el Órgano de Contratación no podrá divulgar la información facilitada por los empresarios que éstos hayan designado como confidencial

siempre y cuando dicha designación no se haya realizado de forma genérico y/o global y se considera que está suficientemente justificado dicho carácter a juicio de los técnicos de STTZ.

El contratista, por su parte, deberá respetar el carácter confidencial de aquella información a la que tenga acceso con ocasión de la ejecución del contrato y a la que se dé el referido carácter en el mismo, o que por su propia naturaleza deba ser tratada como tal.

En particular, serán consideradas como confidenciales, no pudiendo ser objeto de publicación o difusión, las informaciones, documentos, archivos o especificaciones en cualquier soporte, que sean facilitadas al contratista como consecuencia de la ejecución del contrato.

La utilización por el adjudicatario de datos de carácter personal objeto de tratamiento automatizado que pueda resultar precisa para el cumplimiento del contrato, se efectuará con observancia de lo dispuesto en la legislación vigente sobre protección de datos de carácter personal.

Este deber de confidencialidad se mantendrá indefinidamente.

## **22 PENALIZACIONES**

Cuando el contratista, por causas imputables al mismo, hubiere incurrido en demora, ejecución defectuosa de las prestaciones contratadas o incumplimiento de cualesquiera otras condiciones contractuales, STTZ podrá optar, indistintamente, por la resolución del contrato, en los términos de la Cláusula 28ª del presente Pliego, o continuar en su ejecución, devengándose en este caso, a favor de STTZ, adicionalmente a cualesquiera indemnizaciones de daños y perjuicios que procedan, con carácter acumulativo, la siguiente penalidad:

- Por cada dos horas de una jornada diaria sin ofrecer los servicios contratados, una penalidad equivalente al 2% de la factura del mes en que se haya producido la ejecución defectuosa.

En el caso de ejecución defectuosa o incumplimiento de cualesquiera condiciones contractuales se aplicará sobre el número de días en que la subsanación del defecto haya demorado la ejecución o el número de días en que haya persistido el incumplimiento.

Incluso en el supuesto de opción por la continuación en la ejecución de contrato, mientras dure el incumplimiento por demora o por ejecución defectuosa, en cualquier momento STTZ podrá optar por la resolución con los efectos antes referidos.

Las penalidades se harán efectivas mediante deducción de las cantidades que, en concepto de pago total o parcial, deban abonarse al contratista cuando no puedan deducirse de aquéllas,

siendo objeto de la correspondiente reclamación, en la cuantía que exceda de la garantía constituida.

En todo caso, tanto de opción por la resolución como por la continuación del contrato, STTZ podrá decidir unilateralmente la continuación del servicio durante el tiempo que estime preciso, por medios propios o de terceros, repercutiendo el coste de dicha continuación en el contratista, sin perjuicio de las indemnizaciones de daños y perjuicios y demás efectos previstos en la presente Cláusula.

### **23 CESIÓN Y SUBCONTRATACIÓN DEL CONTRATO**

No cabrá la cesión de los derechos y obligaciones dimanantes del contrato, ni la subcontratación de las prestaciones del mismo.

Ello sin perjuicio de lo previsto en la **Cláusula 11ª** del presente pliego en relación a la acreditación de la solvencia o la adscripción de medios humanos y materiales con medios ajenos.

### **24 MODIFICACIONES DEL CONTRATO**

Dado que es previsible que durante la duración del contrato o su prórroga STTZ pase a disponer de medios humanos propios con los que realizar parte del objeto del presente contrato, se prevé expresamente que STTZ podrá proceder a modificar el contrato en el sentido de reducir todo o parte del servicio de operadoras. En ese caso, el precio del contrato se reducirá de forma proporcional a la reducción del servicio de operadoras suprimido en relación al precio máximo de licitación ofertado por el adjudicatario para el mismo (Cláusula 7ª apartado a)).

Más allá de la antedicha modificación, el Órgano de Contratación sólo podrá modificar el contrato en los supuestos previstos en el artículo 107 del TRLCSP.

Dichas modificación serán obligatorias para el contratista sin derecho alguno a indemnización.

### **25 SUSPENSIÓN DEL CONTRATO**

Si STTZ acordara la suspensión del contrato o ésta tuviera lugar por aplicación de lo dispuesto en el artículo 216, apartado 5, del TRLCSP, se levantará un Acta en la que se consignarán las circunstancias que la han motivado y la situación de hecho en la ejecución de aquél.

Acordada la suspensión, STTZ abonará al contratista los daños y perjuicios efectivamente sufridos por éste.

## **26 SEGURO**

El adjudicatario deberá acreditar la suscripción de un seguro de responsabilidad civil profesional por un importe mínimo de 600.000 de euros para todo el período que dure el contrato, por su propia cuenta, y a su exclusivo cargo.

## **27 RECEPCIÓN DE LA PRESTACIÓN**

El contrato se entenderá cumplido totalmente por el contratista cuando éste haya realizado, de acuerdo con los términos del mismo y a satisfacción de STTZ, la totalidad de las prestaciones.

STTZ determinará si la prestación realizada por el contratista se ajusta a las prescripciones establecidas para su ejecución y cumplimiento, requiriendo, en su caso, la realización de las prestaciones contratadas y la subsanación de los defectos observados con ocasión de su recepción.

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

Ello sin perjuicio de lo previsto en la Cláusula 22ª, pudiendo exigir STTZ las correspondientes penalidades, además de la indemnización por daños y perjuicios por razón de la demora en las entregas o de la ejecución defectuosa de la prestación objeto del contrato.

## **28 RESOLUCIÓN DEL CONTRATO**

Serán causas de resolución del contrato las previstas en el artículo 223, letras a) -sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 85-, b), d), f), g) y h) del TRLCSP y, en general, cualquier incumplimiento de las obligaciones contractuales, de acuerdo con lo previsto en el artículo 1.124 del Código Civil.

En cualquiera de los casos de resolución previstos en esta Cláusula, dicha resolución operará automáticamente, sin más requisito que la notificación fehaciente que realice STTZ al contratista de su decisión a tal efecto.

Recibida dicha notificación, el contratista vendrá obligado de inmediato a entregar a STTZ, poniendo a su disposición, la totalidad de los documentos elaborados o generados por el contratista hasta la fecha para llevar a cabo las prestaciones contratadas, junto con el material y los documentos utilizados y entregados por STTZ al contratista, pasando todos ellos a ser propiedad de STTZ.

Las responsabilidades económicas que pudieran derivarse de la resolución del contrato por las causas previstas en esta Cláusula, así como por cualesquiera otras que pudieran resultar legalmente procedentes, se liquidarán una vez resuelto efectivamente el contrato, no siendo óbice para que STTZ pueda continuar con su ejecución.

En todo caso de resolución, el contratista tendrá en principio derecho a percibir el precio de la totalidad de los trabajos que efectivamente hubiese realizado.

Cuando la resolución del contrato se produzca por cualquier causa imputable al contratista, se devengará a favor de STTZ, adicionalmente a cualesquiera indemnizaciones de daños y perjuicios que procedan, con carácter cumulativo, una cantidad equivalente al 20% del precio del contrato.

Ambas cantidades se deducirán de las cantidades que, en concepto de pago deban abonarse al contratista, cuando no puedan deducirse de aquéllas, siendo objeto de la correspondiente reclamación extrajudicial adicional, en la cuantía que exceda de dichas cantidades pendientes de pago.

## **29 RÉGIMEN JURÍDICO**

En cuanto a su preparación y adjudicación, el contrato se regirá por el Pliego de Cláusulas Económico-Administrativas, por el Pliego de Prescripciones Técnicas y, en lo no previsto en los mismos, por las instrucciones internas de contratación de STTZ y por las normas establecidas al efecto en el TRLCSP, para los contratos no sujetos a regulación armonizada celebrados por las entidades del sector público que reúnan la condición de poder adjudicador y no sean Administración Pública.

En cuanto a sus efectos, cumplimiento y extinción, el contrato se regirá por el Pliego de Cláusulas Económico-Administrativas, por el Pliego de Prescripciones Técnicas y, en lo no previsto en los mismos, por las normas de derecho privado, salvo en lo relativo a la modificación del contrato, en que en todo caso será de aplicación lo dispuesto en el Título V del Libro I (artículos 105, 106, 107 y 108) del TRLCSP.

Adicionalmente, el TRLCSP, el RD 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 (en adelante, RD 817/2009) y el RGLCAP serán de aplicación en todo en cuanto este Pliego se remita expresamente a dichos textos normativos.

Asimismo, al presente contrato le será de aplicación la normativa sectorial relativa al servicio objeto del mismo.

### **30 JURISDICCIÓN COMPETENTE**

El orden jurisdiccional civil será el competente para resolver las controversias que surjan entre las partes en relación con la preparación, adjudicación, efectos, cumplimiento y extinción del contrato.

En caso de litigio en relación con el contrato, las partes se someten a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de Irún.

---

## ANEXO I. DESIGNACIÓN DE MEDIO DE RECEPCIÓN DE NOTIFICACIONES

D./D<sup>a</sup> ....., con domicilio en ..... y D.N.I. nº ..... en nombre propio, o en representación de ....., con domicilio en ..... y D.N.I. o C.I.F. nº ....., en plena posesión de su capacidad jurídica y de obrar, enterado del Pliego de Cláusulas Económico-Administrativas y del Pliego de Prescripciones Técnicas que habrán de regir la licitación, mediante procedimiento abierto, para la contratación de los servicios de Contact Center para SERVICIOS DE TXINGUDI-TXINGUDIKO ZERBITZUAK, S.A., mediante la presente, designa como medio para la recepción de cualquier notificación que SERVICIOS DE TXINGUDI – TXINGUDIKO ZERBITZUAK, S.A., deba realizar con motivo de la licitación y, en su caso, la ejecución del contrato la/las siguiente/s direcciones de correo electrónico:

A) Durante el procedimiento de contratación y hasta la formalización del correspondiente contrato: .....

B) Tras la formalización del contrato y durante toda la ejecución del contrato:  
.....

Nota 1: En caso de que se identifique una única dirección de correo electrónico se entenderá que la misma es la designada por el licitador y/en su caso adjudicatario para las distintas fases especificadas (procedimiento de contratación y ejecución del contrato).

Nota 2: La justificación del envío de email por parte de STTZ a la dirección previamente establecida por los licitadores y adjudicadores será prueba suficiente de la notificación, sin necesidad de que tenga que constar la confirmación de recepción por parte del destinatario.

En ....., a .....de.....de 2015

Fdo:.....

## ANEXO II. MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE

“D./D<sup>a</sup>.....con domicilio en....., D.N.I. nº....., teléfono....., e-mail....., en plena posesión de su capacidad jurídica y de obrar, en nombre propio (o en representación de) ....., con domicilio en....., y D.N.I. o C.I.F. [Según se trate de persona física o jurídica] nº....., enterado del Pliego de Cláusulas Económico-Administrativas y del Pliego de Prescripciones Técnicas que han de regir la licitación, mediante procedimiento abierto con publicidad, para la contratación del de los “SERVICIOS DE CONTAC-CENTER PARA SERVICIOS DE TXINGUDI-TXINGUDIKO ZERBITZUAK, S.A

### DECLARA BAJO SU RESPONSABILIDAD:

- Que no se encuentra incurso en ninguna de las incompatibilidades y prohibiciones para contratar recogidas en el artículo 60.1 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público y demás disposiciones vigentes sobre la materia.
- Que, a fecha de presentación de la presente oferta, cumple con todas las condiciones establecidas legalmente para contratar con SERVICIOS DE TXINGUDI-TXINGUDIKO ZERBITZUAK, S.A., y con todos los requisitos de capacidad exigidos en el Pliego de Cláusulas Económico-Administrativas.
- Que se encuentra al corriente de pago de todas sus obligaciones con la Hacienda Pública y la Seguridad Social.
- *(A incluir en el caso de que, para acreditar la solvencia exigida y/o cumplir el compromiso de adscripción de medios humanos mínimos, pretendiera basarse en los de otras entidades)* Que no obstante lo anterior, a efectos de completar su solvencia, pretende integrar tal solvencia con los de la empresa ....., lo que acreditará en forma cuando proceda, en la forma establecida en los Pliegos de la licitación a la que concurre.
- *(A incluir en el caso de que empresas pertenecientes a un mismo grupo empresarial – entendiéndose por tales las que se encuentren en alguno de los supuestos del artículo 42.1 del Código de Comercio- presenten individualmente distintas proposiciones para concurrir a la adjudicación del contrato).* Que la empresa que representa forma parte del mismo

grupo de sociedades que la empresa ....., que también presenta proposición a la presente licitación.

- *(A incluir en el caso de empresas extranjeras)*. Que la empresa a la que representa se somete a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales españoles de cualquier orden, para todas las incidencias que de modo directo o indirecto pudieran surgir del contrato, con renuncia, en su caso, al fuero extranjero que le pudiera corresponder.

En ....., a .... de.....de 2015.

Firma Representante:.....

### ANEXO III. MODELO DE AVAL

La entidad [...] (razón social de la entidad de crédito o sociedad de garantía recíproca), con C.I.F. [...], con domicilio en [...] (a efectos de notificaciones y requerimientos), y en su nombre [...] (nombre y apellidos del apoderado), con poderes suficientes para obligarle en este acto, según resulta del bastanteo de poderes que se reseña en la parte inferior de este documento, AVALA ante [...] a: [...] (nombre y apellidos o razón social del avalado), C.I.F. [...], para responder de las obligaciones derivadas del contrato del servicio mediante procedimiento abierto, para la CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA SERVICIOS DE TXINGUDI-TXINGUDIKO ZERBITZUAK, S.A., por importe total de: NUEVE MIL QUINIENTOS euros (9.500.- EUROS).

La entidad avalista declara bajo su responsabilidad, que cumple los requisitos previstos en el artículo 56.2 del Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, que aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas. Este aval se otorga solidariamente respecto del obligado principal, con renuncia expresa al beneficio de excusión y con compromiso de pago al primer requerimiento, realizado por SERVICIOS DE TXINGUDI - TXINGUDIKO ZERBITZUAK, S.A.

El presente aval estará en vigor hasta que SERVICIOS DE TXINGUDI - TXINGUDIKO ZERBITZUAK, S.A., o quien en su nombre sea habilitado legalmente para ello, autorice su cancelación o devolución.

Lugar y fecha [...].

Razón social de la entidad [...].

Firma de los apoderados [...].

#### ANEXO IV. PROPOSAMEN EKONOMIKOA / PROPOSICIÓN ECONÓMICA

D./D<sup>a</sup>.....con domicilio en..... y D.N.I. nº....., teléfono....., e-mail....., en nombre propio, o en representación de....., con domicilio en....., y D.N.I. o C.I.F. [Según se trate de persona física o jurídica] nº....., en plena posesión de su capacidad jurídica y de obrar, enterado de los Pliegos de Cláusulas Económico Administrativas y del Pliego de Prescripciones Técnicas que ha de regir la licitación, mediante procedimiento negociado con publicidad, para la contratación de los “SERVICIOS DE CONTACT CENTER” para SERVICIOS DE TXINGUDI-TXINGUDIKO ZERBITZUAK, S.A.,

#### DECLARA:

1.- Que conoce el Pliego de Cláusulas Económico-Administrativas y el Pliego de Prescripciones Técnicas que habrán de regir la licitación, mediante procedimiento negociado con publicidad, para la contratación de los SERVICIOS DE CONTACT CENTER para SERVICIOS DE TXINGUDI-TXINGUDIKO ZERBITZUAK, S.A., que expresamente asume y acata en su totalidad.

2.- Que tiene capacidad y medios suficientes para cumplir el referido contrato de los SERVICIOS DE CONTACT CENTER para SERVICIOS DE TXINGUDI-TXINGUDIKO ZERBITZUAK, S.A., en las condiciones establecidas en los Pliegos mencionados y en la propuesta que acompaña.

3.- Que se compromete a la prestación de los SERVICIOS CONTACT CENTER para SERVICIOS DE TXINGUDI-TXINGUDIKO ZERBITZUAK, S.A., por el plazo de un año y, en caso de que así lo comunique STTZ, por otro año adicional de prórroga.

4.- Que durante dicho plazo se compromete a la prestación de los SERVICIOS DE CONTACT CENTER para SERVICIOS DE TXINGUDI-TXINGUDIKO ZERBITZUAK, S.A. por el precio total de ..... [Indíquese en letra y en números] euros, más ..... [Indíquese en letra y en números] euros correspondientes al ...% de I.V.A., lo que hace un total de.....[Indíquese en letra y en números] euros.

Dicho precio total, resulta de los siguientes precios unitarios que se ofertados:

V.1) 2 Operadoras: precio anual de .....- euros sin IVA.

V.2) Supervisora: precio anual de .....- euros sin IVA.

V.3) Horas Compartido 18:00-21:00: precio anual de .....- euros sin IVA.

V.4) Cuotas mensuales Servicio 24 h.: precio anual de .....- euros sin IVA.

V.5) Llamadas Horario 24 h.: precio unitario por llamada de .....- euros sin IVA.

V.6) Encuesta Calidad-Valoración Campañas: precio unitario por encuesta de .....- euros sin IVA.

**5.-** Que **SI/NO** se compromete a la realización de la mejora consistente en la realización de encuestas de calidad de servicio de agua y/o basuras con una cantidad mínima de 786 encuestas gratuitamente para STTZ.

En ..., a ... de ... de 2015.

Sinadura / Firma:

**ANEXO V. MODELO DE ACTA NOTARIAL DE MANIFESTACIONES PARA EL SUPUESTO DE QUE EL LICITADOR, PARA ACREDITAR LA SOLVENCIA EXIGIDA O EL COMPROMISO DE ADSCRIPCIÓN DE DETERMINADOS MEDIOS HUMANOS Y MATERIALES MÍNIMOS, PRETENDA BASARSE EN LA SOLVENCIA Y MEDIOS DE OTRAS ENTIDADES**

D./D<sup>a</sup> ..., con D.N.I. ..., como representante legal de la empresa ..., con C.I.F. ..., manifiesta que conoce en todo su alcance las condiciones de la licitación para la contratación de ... a la que concurre el licitador ... (nombre de la empresa licitadora), que ostenta la solvencia referida y manifiesta su voluntad irrevocable de poner a disposición de dicho licitador, caso de que resulte adjudicatario, los medios necesarios para la ejecución del contrato, con aceptación expresa de lo dispuesto en el artículo 1257.2 del Código Civil, debiendo autorizarse expresamente por SERVICIOS DE TXINGUDI - TXINGUDIKO ZERBITZUAK, S.A. su sustitución o modificación.

La presentación de este escrito ante SERVICIOS DE TEXINGUDI – TXINGUDIKO ZERBITZUAK, S.A. tendrá los efectos de aceptación de dicho compromiso, para el supuesto de que el licitador en cuestión resulte adjudicatario.

En ..., a ... de ... de 2015.

Sinadura / Firma: