

PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO: APOYO A LA GESTIÓN DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA Y PRESENCIAL A TRAVÉS DE LOS CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO LÍNEA MADRID A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO. (Nº EXP. 300/2011/02111).

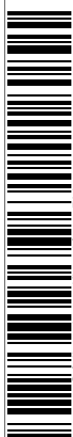
ÍNDICE

CAPÍTULO PRIMERO.- DISPOSICIONES GENERALES.....	4
Cláusula 1. Régimen jurídico.	4
Cláusula 2. Capacidad para contratar.....	5
Sección primera. Del contrato.....	5
Cláusula 3. Objeto del contrato.	5
Cláusula 4. Presupuesto base de licitación y precio del contrato.	6
Cláusula 5. Existencia de crédito.....	6
Cláusula 6. Procedimiento	7
Cláusula 7. Criterios de adjudicación.....	7
Cláusula 8. Efectos de la propuesta de adjudicación. Renuncia y desistimiento.....	7
Cláusula 9. Adjudicación del contrato.....	8
Cláusula 10. Perfección y formalización del contrato.....	11
Cláusula 11. Riesgo y ventura.....	11
Cláusula 12. Cesión del contrato.....	11
Cláusula 13. Subcontratación.	12
Cláusula 14. Resolución del contrato.....	12
Sección segunda. De las garantías.....	13
Cláusula 15. Garantía provisional.....	13
Cláusula 16. Garantía definitiva.....	14
Cláusula 17. Devolución y cancelación de la garantía definitiva.....	16
Sección tercera. De las proposiciones.....	16
Cláusula 18. Presentación de proposiciones.....	16
Cláusula 19. Forma y contenido de las proposiciones.....	17



Código de verificación : PYa565570ac911e9

Cláusula 20. Calificación de la documentación presentada, valoración de los requisitos de solvencia y apertura de proposiciones.....	25
CAPÍTULO II.- EJECUCIÓN DEL CONTRATO.....	27
Sección primera. Del cumplimiento del contrato.....	27
Cláusula 21. Programa de trabajo.....	27
Cláusula 22. Dirección de los servicios.	27
Cláusula 23. Trabajos defectuosos o mal ejecutados.....	28
Cláusula 24. Responsabilidad del contratista por daños y perjuicios.....	28
Sección segunda. Del plazo y lugar de ejecución.....	29
Cláusula 25. Plazo y lugar de ejecución.....	29
Cláusula 26. Prórroga del contrato.....	29
Cláusula 27. Cumplimiento del plazo y penalidades por demora.....	30
Sección tercera. De la modificación y suspensión del contrato.....	30
Cláusula 28. Modificación del contrato.....	31
Cláusula 29. Suspensión del contrato.....	31
CAPÍTULO III.-DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.....	31
Sección primera. De los abonos al contratista.....	31
Cláusula 30. Abonos y relaciones valoradas.....	31
Cláusula 31. Revisión de precios.	33
Sección segunda. De las exigencias al contratista.....	33
Cláusula 32. Obligaciones, gastos e impuestos exigibles al contratista.....	33
Sección tercera. De las disposiciones laborales y sociales.....	34
Cláusula 33. Obligaciones laborales y sociales.....	34
Sección cuarta: De la confidencialidad y protección de datos de carácter personal.....	35
Cláusula 34. Deber de confidencialidad.....	35
Cláusula 35. Protección de datos de carácter personal.....	35
CAPÍTULO IV.-EXTINCIÓN DEL CONTRATO.....	36
Sección primera. De la terminación de servicios.....	36
Cláusula 36. Forma de presentación.....	36
Cláusula 37. Realización de los servicios y entrega de los trabajos	36
Cláusula 38. Recepción y liquidación.....	36
Cláusula 39. Propiedad de los trabajos.....	37



Sección segunda. Del plazo de garantía.....38
 Cláusula 40. Plazo de garantía.....38

Sección tercera. Prerrogativas de la Administración, Recursos y Cuestión de Nulidad.39
 Cláusula 41. Prerrogativas de la Administración.....39
 Cláusula 42. Recursos.....39
 Cláusula 43. Cuestión de nulidad.....39

ANEXO I. CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO.....41
ANEXO II. MODELO DE PROPOSICIÓN ECONÓMICA61
**ANEXO III. MODELO DE GARANTÍAS EN LOS PROCEDIMIENTOS DE
 CONTRATACIÓN MODELO DE AVAL.....63**
**ANEXO IV. MODELO DE GARANTÍAS EN LOS PROCEDIMIENTOS DE
 CONTRATACIÓN MODELO DE CERTIFICADO DE SEGURO DE
 CAUCIÓN.....65**
**ANEXO V. MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE RELATIVA A NO ESTAR
 INCURSOS EN PROHIBICIONES E INCOMPATIBILIDADES PARA
 CONTRATAR CON LA ADMINISTRACIÓN, DE ESTAR AL CORRIENTE
 EN EL CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES TRIBUTARIAS Y CON LA
 SEGURIDAD SOCIAL Y DE QUE NO EXISTEN DEUDAS DE
 NATURALEZA TRIBUTARIA EN PERÍODO EJECUTIVO CON EL
 AYUNTAMIENTO DE MADRID.....67**
**ANEXO VI. DECLARACIÓN RESPONSABLE DE VIGENCIA DE LOS DATOS
 ANOTADOS EN EL REGISTRO DE LICITADORES DEL
 AYUNTAMIENTO DE MADRID (DECLARACIÓN DE PRESENTACIÓN
 OBLIGATORIA EN CADA LICITACIÓN JUNTO CON LA
 CERTIFICACIÓN DE INSCRIPCIÓN REGISTRAL).....68**
**ANEXO VII. DEBER DE INFORMACIÓN PREVISTO EN EL ARTÍCULO 103 DE LA
 LCSP.....69**



Código de verificación : PYa565570ac911e9

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección <http://www-2.munimadrid.es/VerificacionCove/CotejoCOVE.jsp>

PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO: APOYO A LA GESTIÓN DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA Y PRESENCIAL A TRAVÉS DE LOS CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO LÍNEA MADRID A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO. (Nº EXP. 300/2011/02111).

CAPÍTULO PRIMERO.- DISPOSICIONES GENERALES

Cláusula 1. Régimen jurídico.

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

Para lo no previsto en los pliegos, el contrato se regirá por la Ley de Contratos del Sector Público, Ley 30/2007, de 30 de octubre (LCSP), en la redacción dada por la Ley 34/2010, de 5 de agosto, de modificación de las Leyes 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público, 31/2007, de 30 de octubre, sobre procedimientos de contratación en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales, y 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa para adaptación a la normativa comunitaria de las dos primeras; y por la modificación efectuada por la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible; 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 al anterior, así como por el Pliego de Cláusulas Administrativas Generales para la Contratación de Estudios y Servicios Técnicos, aprobado por Orden de 8 de marzo de 1972. Asimismo, el contrato se regirá por la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid. La aplicación de estas normas se llevará a cabo en relación con todo lo que no haya resultado afectado por la Disposición derogatoria única de la LCSP.

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

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



Código de verificación : PYa565570ac911e9

Cláusula 2. Capacidad 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 se encuentren incurso en las prohibiciones e incompatibilidades para contratar con la Administración establecidas en el artículo 49 de la LCSP, y que acrediten su solvencia económica, financiera y técnica o profesional, requisito éste último que será sustituido por la correspondiente clasificación en los casos en los que con arreglo a lo establecido en la LCSP sea exigible, de conformidad con lo establecido en el apartado 12 del Anexo I al presente pliego.

Además, las empresas adjudicatarias deberán ser personas físicas o jurídicas cuya finalidad o actividad tenga relación directa con el objeto del contrato y disponer de una organización con elementos personales y materiales suficientes para la debida ejecución del contrato.

Los empresarios 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.

Las empresas extranjeras no comunitarias, deberán reunir además, los requisitos establecidos en el artículo 44 de la LCSP.

Sección primera. Del contrato**Cláusula 3. Objeto del contrato.**

El objeto del contrato al que se refiere el presente pliego es la ejecución de los servicios 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.

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



Codigo de verificación : PYa565570ac911e9

Si el contrato está dividido en lotes, los licitadores podrán optar a un lote, a varios o a todos ellos, salvo que se establezca un número máximo de lotes por licitador, para lo que se estará a lo estipulado en el apartado 1 del Anexo I de este pliego.

Cláusula 4. Presupuesto base de licitación y precio del contrato.

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 3 del Anexo I al presente pliego. Estará distribuido en las anualidades previstas en el mismo, siendo el sistema de determinación el establecido en el citado apartado 3 del Anexo I. Su cálculo incluye todos los factores de valoración y gastos que, según los documentos contractuales y la legislación vigente son de cuenta del adjudicatario, así como los tributos de cualquier índole.

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

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

Las proposiciones que se presenten superando el presupuesto base de licitación serán automáticamente desechadas. La baja que pueda obtenerse como resultado de la adjudicación, dará lugar, en su caso, a una baja proporcional de los importes de cada una de las anualidades previstas.

Cláusula 5. Existencia de crédito.

La ejecución de los servicios está amparada por los créditos que se indican en el apartado 3 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 (CE) nº 1083/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de julio de 2006, por el que se establecen disposiciones relativas al Fondo Europeo de Desarrollo Regional, al Fondo Social Europeo y al Fondo de Cohesión.



Cláusula 6. Procedimiento

El contrato se adjudicará por procedimiento abierto y se llevará a cabo atendiendo a un único criterio de valoración –precio- o bien a una pluralidad de criterios, según lo dispuesto en el apartado 20 del Anexo I al presente pliego y en aplicación del artículo 134 de la LCSP, conforme a los términos y requisitos establecidos en dicho texto legal.

Cláusula 7. Criterios de adjudicación

Los criterios que han de servir de base para la adjudicación, son los señalados en el apartado 20 del Anexo I al presente pliego, con la ponderación atribuida a cada uno de ellos o, en su caso, por orden de importancia decreciente. Cuando se señale un único criterio de adjudicación, este ha de ser el del precio más bajo.

En el caso de que se considere más de un criterio y el procedimiento de adjudicación se articule en varias fases, se indicará en el apartado 20 del Anexo I, en cual de ellas se irán aplicando los distintos criterios, así como el umbral mínimo de puntuación exigido al licitador para continuar en el proceso selectivo.

De entre los criterios de adjudicación, en el mismo apartado 20 del Anexo I se señalarán los que serán tomados en consideración a efectos de apreciar, en su caso, que una proposición no puede ser cumplida como consecuencia de la inclusión de valores anormales o desproporcionados, determinándose en tal caso los límites que permitan apreciar en las proposiciones presentadas dichas circunstancias.

Cláusula 8. Efectos de la propuesta de adjudicación. Renuncia y desistimiento.

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

Antes de la adjudicación del contrato, el órgano de contratación por razones de interés público debidamente justificadas podrá renunciar a celebrar un contrato. También podrá desistir del procedimiento antes de la adjudicación cuando se aprecie una infracción no subsanable de las normas de preparación del contrato o de las reguladoras del procedimiento de adjudicación.



Codigo de verificación : PYa565570ac911e9

En estos supuestos el órgano de contratación en la notificación a los licitadores indicará la compensación que proceda abonar por los gastos en que hubiera incurrido en la licitación de acuerdo con los principios generales que rigen la responsabilidad de la Administración.

Cláusula 9. Adjudicación del contrato.

La adjudicación del contrato corresponde al órgano de contratación señalado en el apartado 2 del Anexo I al presente pliego.

El órgano de contratación alternativamente tendrá la facultad de adjudicar el contrato a la proposición más ventajosa en su conjunto, si se atiende una pluralidad de criterios, o a la proposición que incorpore el precio más bajo, cuando este sea el único criterio a considerar.

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, y en el plazo máximo de quince días, a contar desde la apertura de las proposiciones, cuando el único criterio de valoración sea el precio. Estos plazos se ampliarán en quince días hábiles en el supuesto de que haya que seguir los trámites señalados en los artículos 136.3 de la LCSP y 22 f) del R.D 817/2009, para las proposiciones desproporcionadas o anormalmente bajas.

La adjudicación se notificará a los licitadores y, simultáneamente, se publicará en el perfil de contratante del órgano de contratación, indicándose el plazo en que debe procederse a su formalización.

La notificación se hará por cualquiera de los medios que permitan dejar constancia de su recepción por el destinatario. En el caso, de que la notificación se efectúe por correo electrónico se ajustará a los términos establecidos en el artículo 135.4 de la LCSP, entendiéndose rechazada, cuando existiendo constancia de la puesta a disposición transcurrieran cinco días naturales sin que se acceda a su contenido.

El órgano de contratación podrá declarar desierta la licitación, 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.

El órgano de contratación requerirá al licitador que haya presentado la oferta económicamente más ventajosa 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



Codigo de verificación : PYa565570ac911e9

justificativa de hallarse al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y con la Seguridad Social así como, en su caso, cualquier otro documento acreditativo de su aptitud para contratar o de la efectiva disposición de los medios que se hubiesen comprometido a dedicar o adscribir a la ejecución del contrato, conforme al artículo 53.2 de la LCSP. Asimismo, deberá presentar, en su caso, la constitución de la garantía definitiva, el pago del anuncio o anuncios de licitación y la suscripción de las pólizas que se indican en el apartado 16 del Anexo I al presente pliego.

La acreditación del cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social ante el órgano de contratación, se realizará de acuerdo con lo siguiente:

Obligaciones tributarias:

a) Original o copia compulsada del 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.

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.



Codigo de verificación : PYa565570ac911e9

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.

En el caso de profesionales colegiados que no estén afiliados y en alta en el régimen correspondiente de la Seguridad Social en virtud de lo dispuesto en la Resolución de 23 de febrero de 1996 (BOE de 7 de marzo), de la Dirección General de Ordenación Jurídica y Entidades Colaboradoras de la Seguridad Social del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, por la que se dictan instrucciones en orden a la aplicación de las previsiones en materia de Seguridad Social contenidas en la Disposición adicional decimoquinta y en la Disposición transitoria quinta, 3 de la Ley 30/1995, de 8 de noviembre, de Ordenación y supervisión de los seguros privados, aquéllos deberán aportar una certificación de la respectiva Mutualidad de Previsión Social del Colegio Profesional correspondiente, acreditativa de su pertenencia a la misma de acuerdo con la citada Resolución. La presentación de dicha certificación no exonera al interesado de justificar las restantes obligaciones que se señalan en el presente pliego cuando tenga trabajadores a su cargo, debiendo, en caso contrario, justificar dicha circunstancia mediante declaración responsable.

El órgano de contratación deberá adjudicar el contrato dentro de los cinco días hábiles siguientes a la recepción de la documentación, en los términos establecidos en el artículo 135.2 de la LCSP.

Tendrán preferencia en la adjudicación las proposiciones presentadas por aquellas empresas públicas o privadas, que, en el momento de acreditar su solvencia técnica, tengan en su plantilla un número de trabajadores con discapacidad superior al 2 por 100, siempre que dichas proposiciones igualaran en sus términos a las más ventajosas desde el punto de vista de los criterios que sirvan de base para la adjudicación. En caso de empate entre varias empresas licitadoras, tendrán preferencia en la adjudicación aquellas que, habiendo acreditado tener relación laboral con personal con discapacidad en un porcentaje superior al 2 por 100, dispongan del mayor porcentaje de trabajadores fijos con discapacidad en su plantilla. A efectos de aplicación de esta circunstancia los licitadores deberán acreditarla, en



Código de verificación : PYa565570ac911e9

su caso, mediante los correspondientes contratos de trabajo y documentos de cotización a la Seguridad Social.

Cláusula 10. 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 su otorgamiento. En este caso, el contratista deberá entregar a la Administración una copia legitimada y una simple del citado documento en el plazo máximo de un mes desde su formalización.

Si 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. Transcurrido este plazo, el órgano de contratación requerirá 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, una vez transcurrido el citado plazo de quince días sin que se hubiera interpuesto recurso que lleve aparejada la suspensión de la formalización del contrato o desde que se dicte resolución con el levantamiento de la suspensión del acto de adjudicación.

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 135.4 de la LCSP.

Cláusula 11. Riesgo y ventura.

La ejecución del contrato se realizará a riesgo y ventura del contratista, según lo dispuesto en el artículo 199 de la LCSP.

Cláusula 12. Cesión del contrato.

Los derechos y obligaciones dimanantes del presente contrato podrán ser cedidos por el adjudicatario a un tercero siempre que se cumplan los supuestos y los requisitos establecidos en el artículo 209 de la LCSP.



Cláusula 13. Subcontratación.

El contratista, según lo previsto en el apartado 17 del Anexo I al presente pliego, podrá concertar con terceros la realización parcial del mismo, que quedará sometida al cumplimiento de los requisitos establecidos en el apartado 2 del artículo 210 de la 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, podrá dar lugar, en todo caso, a la imposición al contratista de una penalidad de hasta un 50% del importe del subcontrato.

Los subcontratistas no tendrán en ningún caso acción directa frente a la Administración contratante por las obligaciones contraídas con ellos por el contratista como consecuencia de la ejecución del contrato principal y de los subcontratos.

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

No podrá exceder del porcentaje previsto en el apartado 17 del Anexo I al presente pliego las prestaciones parciales que el adjudicatario subcontrate con terceros.

Cláusula 14. Resolución del contrato.

Son causas de resolución del contrato las recogidas en los artículos 206 y 284 de la LCSP, así como las siguientes:

- La pérdida sobrevenida de los requisitos para contratar con la Administración.
- El incumplimiento de lo dispuesto en el apartado 17 del Anexo I sobre la procedencia de la subcontratación.
- La obstrucción a las facultades de dirección e inspección de la Administración
- El incumplimiento de la obligación del contratista de guardar sigilo respecto de los datos o antecedentes que, no siendo públicos o notorios, estén relacionados con el objeto del contrato y de los que tenga conocimiento con ocasión del mismo.
- El incumplimiento de las restantes obligaciones contractuales esenciales, calificadas como tales en los pliegos o en el contrato.
- Las previstas en el apartado 21 del Anexo I



Código de verificación : PYa565570ac911e9

La resolución del contrato se acordará por el órgano de contratación de oficio o a instancia del contratista, en su caso, mediante procedimiento tramitado en la forma reglamentariamente establecida por el artículo 109 del RGLCAP.

En los casos de resolución 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 207 de la LCSP y para sus efectos a lo dispuesto en los artículos 208 y 285 de la LCSP así como en el artículo 110 del RGLCAP.

Sección segunda. De las garantías

Cláusula 15. Garantía provisional.

Cuando el órgano de contratación decida exigir una garantía provisional a los licitadores para tomar parte en este procedimiento, estos la deberán constituir previamente por el importe señalado en el apartado 7 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 7 del Anexo I y garantice solidariamente a todos los integrantes de la unión.

Si el contrato está dividido en lotes, el licitador deberá constituir la correspondiente a los lotes a que opte, cuyos importes se indican, en su caso, en el apartado 7 del mencionado Anexo I.

En cuanto a la forma y requisitos de las garantías se estará a lo previsto en los artículos 84 y 91 de la LCSP, así como a lo dispuesto en los artículos 55, 56, 57 y 58 del RGLCAP.



Esta garantía deberá constituirse, cuando se trate de garantía en efectivo o 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 Convenios 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 certificados 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 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.

La garantía provisional se extinguirá automáticamente y se devolverá a los licitadores inmediatamente después de la adjudicación del contrato. Al licitador cuya proposición hubiera sido seleccionada para la adjudicación, le será retenida la garantía provisional hasta que proceda a la constitución de la garantía definitiva del contrato e incautada la de las empresas que retiren injustificadamente su proposición antes de la adjudicación, siendo de aplicación lo establecido en el artículo 62 del RGLCAP.

En todo caso, la garantía provisional presentada por los licitadores responderá del mantenimiento de las proposiciones hasta la adjudicación del contrato. Por su parte, la garantía provisional presentada por el licitador que resulte adjudicatario del contrato, responderá de la proposición de este hasta la constitución de la garantía definitiva, así como de las demás obligaciones que se establecen en el en el artículo 135.2 segundo párrafo de la LCSP

Cláusula 16. Garantía definitiva

El licitador que presente la oferta económicamente más ventajosa, estará obligado a constituir una garantía definitiva. Su cuantía será igual al 5 por 100 del importe de adjudicación del contrato, IVA excluido, o, en su caso, del presupuesto base de licitación, según lo previsto en el apartado 8 del Anexo I al presente pliego. La constitución de esta garantía deberá ser



Codigo de verificación : PYa565570ac911e9

acreditada por el licitador que haya presentado la oferta económicamente más ventajosa en el plazo de diez días hábiles a contar desde el siguiente a que se hubiese recibido el requerimiento del órgano de contratación.

En todo caso, la garantía definitiva responderá de los conceptos a que se refiere el artículo 88 de la LCSP.

Cuando el licitador resulte adjudicatario de uno o varios de los lotes en que se divida el contrato, deberá constituirse la garantía definitiva correspondiente a dichos lotes.

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 84.1 de la 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 hubiese 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.

Asimismo, la constitución de la garantía podrá llevarse a cabo en forma de retención en el precio, de conformidad con lo establecido en el artículo 84.2 de la LCSP. En estos supuestos, la retención se llevará a cabo en el primer abono o, en su caso, en el pago del importe total del contrato según lo establecido en el artículo 61.5 del RGLCAP.

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



Codigo de verificación : PYa565570ac911e9

debida proporción con el nuevo 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 del mismo conforme a lo señalado en los artículos 77 y siguientes de la LCSP.

En cuanto a la garantía complementaria prevista en el artículo 83.2 de la LCSP, se estará, en su caso, a lo dispuesto en el apartado 9 del Anexo I al presente pliego, teniendo, a todos los efectos, la consideración de garantía definitiva.

Cláusula 17. 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, en su caso, el plazo de garantía de los servicios determinado en el apartado 5 del Anexo I al presente pliego, se dictará acuerdo de devolución de aquélla.

Transcurrido un año desde la fecha de terminación del contrato, o seis meses en el caso de que el importe del contrato sea inferior a 100.000 euros, sin que la recepción formal y la liquidación hubiesen tenido lugar por causas no imputables al contratista, se procederá a la devolución o cancelación de la garantía, siempre que no se hayan producido las responsabilidades a que se refiere el artículo 88 de la LCSP y sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 65.3 del RGLCAP.

En el supuesto de que se hubiesen establecido recepciones parciales, se estará a lo indicado en el apartado 4 del Anexo I al presente pliego respecto de la cancelación parcial de la garantía.

Sección tercera. De las proposiciones

Cláusula 18. Presentación de proposiciones.

Las proposiciones se presentarán en la forma, plazo y lugar indicados en el anuncio de licitación, siendo de aplicación lo establecido en el artículo 80 del RGLCAP.



Código de verificación : PYa565570ac911e9

En el perfil del contratante del Ayuntamiento de Madrid (<http://www.madrid.es/perfildecontratante>) 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.

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.

En lo que concierne a las variantes, se estará a lo dispuesto en el apartado 14 del Anexo I al presente pliego.

Cláusula 19. Forma y contenido de las proposiciones.

Las proposiciones constarán de los sobres indicados en el apartado 10 del Anexo I al presente Pliego.

Los sobres se presentarán cerrados y firmados por el licitador o persona que lo represente, debiendo figurar en el exterior de 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 o CIF. En su interior se hará constar una relación numérica de los documentos que contienen. Los sobres se dividen de la siguiente forma:

A) SOBRE DE "DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA" que incluirá, preceptivamente, los siguientes documentos:

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 Código de Identificación



Código de verificación : PYa65570ac911e9

Fiscal (CIF), todo ello en original o copia que tenga el carácter de auténtica conforme a la legislación vigente, o fotocopia compulsada por funcionario habilitado para ello. Estos documentos deberán recoger el exacto régimen jurídico del licitador en el momento de la presentación de la proposición.

1.2.- Si se trata de empresario individual, el DNI o documento que, en su caso, le sustituya reglamentariamente, en copia que tenga el carácter de auténtica conforme a la legislación vigente, o fotocopia compulsada por funcionario habilitado para ello.

1.3.- La capacidad de obrar de los empresarios no españoles que sean nacionales de Estados miembros de la Unión Europea, se acreditará mediante 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, que figuran inscritas en el Registro local profesional, comercial o análogo, o en su defecto, que actúan con habitualidad en el tráfico local en el ámbito de las actividades a las que se extiende el objeto del contrato.

Igualmente deberán acompañar informe de la Misión Diplomática Permanente española, que acredite que el Estado de procedencia de la empresa extranjera admite a su vez la participación de las empresas españolas en la contratación con la Administración y con el sector público. 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 del Comercio.

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

1.6.- En el caso de que el licitador deba acreditar su habilitación empresarial de conformidad con lo dispuesto en el apartado 12 del Anexo I al presente pliego, deberá aportar los documentos acreditativos de la misma.



Código de verificación : PYa565570ac911e9

2.- Bastanteo de poderes.

Los que comparezcan o firmen proposiciones en nombre de otro o representen a una persona jurídica, deberán acompañar también escritura de poder debidamente bastanteado por un letrado de la Asesoría Jurídica del Ayuntamiento de Madrid. A cuyo efecto los poderes y documentos acreditativos de la personalidad serán presentados previamente en esa Unidad, todo ello en original o copia compulsada. Igualmente deberá presentar fotocopia compulsada del D.N.I. de la persona a cuyo favor se otorgó el apoderamiento o representación. Si el documento acreditativo de la representación contuviese delegación permanente de facultades, deberá figurar inscrito en el Registro Mercantil.

Se significa que de acuerdo con lo establecido en la Ordenanza Fiscal de Tasas por expedición de documentos vigente, la solicitud de bastanteo se encuentra sujeta a tasa, debiendo autoliquidarse por el interesado en el momento de su formulación, requisito sin el cual no se iniciará la actuación administrativa.

3.- Declaraciones relativas a no estar incurso en prohibiciones e incompatibilidades para contratar con la Administración, de estar al corriente en el cumplimiento de obligaciones tributarias y con la Seguridad Social y de que no existen deudas de naturaleza tributaria en período ejecutivo de pago con el Ayuntamiento de Madrid.

Declaración responsable, conforme al modelo fijado en el Anexo V al presente pliego, de que el empresario, si se tratare de persona física, o la empresa, sus administradores y representantes, si se tratare de persona jurídica, así como el firmante de la proposición, no están incurso en ninguna de las prohibiciones para contratar señaladas en el artículo 49 de la LCSP, en los términos y condiciones previstas en el mismo. Esta declaración comprenderá expresamente la circunstancia de hallarse al corriente del cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes, así como de no tener deudas de naturaleza tributaria en período ejecutivo de pago con el Ayuntamiento de Madrid.

Asimismo, podrán incluir la autorización expresa a la Administración contratante para que, de resultar el licitador que ha presentado la oferta económicamente más ventajosa, acceda a la citada información a través de las bases de datos de otras Administraciones Públicas con las que se hayan establecido convenios.



Código de verificación : PYa565570ac911e9

4.- **Acreditación de la finalidad de la empresa y de su organización.**

En el caso de personas jurídicas, los licitadores deberán presentar la documentación que acredite debidamente que las prestaciones objeto del contrato están comprendidas dentro de los fines, objeto o ámbito de actividad que, según resulte de sus respectivos estatutos o reglas fundacionales, les sean propias.

5.- **Solvencia económica, financiera y técnica o profesional.**

Para los contratos de servicios de presupuesto igual o superior a 120.202,42 euros, los licitadores deberán presentar:

Certificación acreditativa en original o copia compulsada o autenticada, de poseer la clasificación exigida en el Apartado 12 del Anexo I al presente pliego.

No obstante, en aquellos supuestos en que la empresa se encuentre pendiente de clasificación deberá aportar el documento acreditativo de haber presentado la correspondiente solicitud para ello, debiendo justificar el estar en posesión de la clasificación en el plazo previsto para la subsanación de defectos u omisiones en la documentación.

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

Si la acreditación de la clasificación de la empresa se realiza mediante certificado del Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado de conformidad con lo previsto en el apartado 2 del artículo 72 de la LCSP, deberá acompañarse a la misma de una declaración responsable del licitador en la que manifieste que las circunstancias reflejadas en el correspondiente certificado no han experimentado variación. Esta manifestación deberá reiterarse en caso de resultar adjudicatario, en el documento en que se formalice el contrato.

Los empresarios no españoles de Estados miembros de la Unión Europea, caso de no hallarse clasificados en España, deberán presentar, en sustitución de la clasificación, la documentación acreditativa de su solvencia económica y financiera y técnica o profesional en la forma establecida en los artículos 64 y 67 de la LCSP, y por los medios previstos por el órgano de contratación en el apartado 12 del Anexo I al presente pliego.



Codigo de verificación : PYa565570ac911e9

A estos efectos los certificados de clasificación o documentos similares que hayan sido expedidos por Estados miembros de la Unión Europea a favor de sus propios empresarios constituyen una presunción de capacidad frente a los diferentes órganos de conformidad con lo previsto en el artículo 73 de la LCSP.

Empresas no españolas de Estados miembros de la Unión Europea, y servicios de presupuesto inferior a 120.202,42 euros. Los licitadores deberán acreditar su solvencia económica, financiera y técnica o profesional en los términos y por los medios que se especifiquen en el anuncio de licitación y que se relacionan en el apartado 12 del Anexo I al presente pliego.

Los licitadores podrán acreditar su solvencia basándose en la solvencia y medios de otras entidades, independientemente de la naturaleza jurídica de los vínculos que tenga con ellas, siempre que demuestre que para la ejecución del contrato, dispone efectivamente de esos medios.

6.- Uniones temporales de empresarios.

Para que en la fase previa a la adjudicación sea eficaz la unión temporal frente a la Administración deberán presentar, todos y cada uno de los empresarios, los documentos exigidos en la presente cláusula, además de **un escrito de compromiso** en el que 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 adjudicatario. El citado documento deberá estar firmado por los representantes de cada una de las empresas que componen la unión.

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

Para los casos en los que, exigiéndose clasificación, concurren en la unión empresarios nacionales, extranjeros que no sean nacionales de un Estado Miembro de la Unión Europea y extranjeros que sean nacionales de un Estado Miembro de la Unión Europea, los que pertenezcan a los dos primeros grupos deberán acreditar su



Codigo de verificación : PYa565570ac911e9

clasificación y estos últimos su solvencia económica y 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 CIF asignado a dicha unión, antes de la formalización del contrato. En todo caso, la duración de la unión será coincidente con la del contrato hasta su extinción.

7.- 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.

8.- Registro de Licitadores¹.

La presentación del certificado de inscripción en el Registro de Licitadores del Ayuntamiento de Madrid, eximirá a los licitadores inscritos de la presentación en las convocatorias de contratación de la documentación relativa a la capacidad de obrar, bastanteo del poder así como de las declaraciones de no encontrarse incurso en las prohibiciones para contratar del artículo 49 de la LCSP.

Junto con el certificado de inscripción en el Registro de Licitadores (original o copia compulsada), deberá aportarse declaración responsable de vigencia de los datos contenidos en el mismo, según el modelo que figura en el Anexo VI al presente pliego. Si se hubiese producido alteración de los datos registrales, se hará mención expresa en la citada declaración, uniendo la documentación correspondiente.

La declaración responsable de vigencia de los datos contenidos en el certificado del Registro de Licitadores, deberá reiterarse en el caso de resultar adjudicatario en el

¹ Con fecha 7 de mayo de 2011 ha entrado en vigor el Reglamento por el que se suprime el Registro de Licitadores del Ayuntamiento de Madrid. Como consecuencia de esto, no se emitirán certificados nuevos tras la entrada en vigor del citado Reglamento. Por tanto, la referencia aquí realizada afecta exclusivamente a los certificados solicitados al Registro de Licitadores del Ayuntamiento de Madrid con anterioridad a la entrada en vigor de este Reglamento, que mantendrán su vigencia hasta que termine el plazo de validez de los mismos, siendo responsabilidad de cada licitador comunicar y acreditar ante el órgano de contratación cualquier variación de los datos y aportar cuantos documentos sean necesarios, de conformidad con lo establecido en la Disposición Transitoria única del Reglamento por el que se suprime el Registro de Licitadores del Ayuntamiento de Madrid.



Código de verificación : PYa565570ac911e9

documento en el que se formaliza el contrato.

La inscripción en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado 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.-

La inscripción en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado deberá acompañarse, en todo caso, del bastanteo de poderes realizado por un Letrado del Ayuntamiento de Madrid, conforme a lo establecido en el apartado dos de esta cláusula.

La presentación del certificado de inscripción en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado por el licitador o en su caso, la manifestación por parte del licitador de su inscripción en el mismo, deberá acompañarse de conformidad con lo previsto en el apartado 2 del artículo 72 de la LCSP de una declaración responsable del licitador en la que manifieste que las circunstancias reflejadas en el correspondiente certificado no han experimentado variación. Esta manifestación deberá reiterarse en caso de resultar adjudicatario, en el documento en que se formalice el contrato.

9.- Documentación relativa a la preferencia en la adjudicación.

A efectos de la preferencia en la adjudicación, según lo previsto en la cláusula 9 del presente pliego, "Adjudicación del contrato", podrá presentarse en este sobre la siguiente documentación: contratos de trabajo y documentos de cotización a la Seguridad Social de los trabajadores minusválidos.

10.- 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 7 del Anexo I al presente pliego, de conformidad con las condiciones y requisitos establecidos en la cláusula 15 del mismo.



Código de verificación : PYa656570ac911e9

11.- Empresas vinculadas.

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.

12.- Dirección de correo electrónico.

Si de conformidad con el artículo 28 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, el licitador admite que las notificaciones se le efectúen por correo electrónico deberá incluir una dirección de correo electrónico a estos efectos.

13.- Documentación relativa al cumplimiento de la obligación de contar con un dos por ciento de trabajadores con discapacidad o adoptar las medidas alternativas correspondientes.

De conformidad con lo dispuesto en la Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración social de minusválidos, 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, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 70 bis de la LCSP, los licitadores deberán aportar un certificado de la empresa en el que conste tanto el número global de trabajadores de plantilla como el número particular de trabajadores con discapacidad en la misma o, en el caso de haberse optado por el cumplimiento de las medidas alternativas legalmente previstas, una copia de la declaración de excepcionalidad y una declaración del licitador con las concretas medidas a tal efecto aplicadas.



Codigo de verificación : PYa565570ac911e9

Asimismo, aquellos licitadores que tengan en su plantilla menos de 50 trabajadores, deberán aportar certificado de la empresa en el que conste el número global de trabajadores de plantilla.

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

En este sobre se incluirá la documentación relativa a aquellos criterios cuya cuantificación dependa de un juicio de valor que impida su valoración mediante cifras o porcentajes.

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

Dentro del sobre denominado "Criterios valorables en cifras o porcentajes", se incluirá la proposición económica 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.

Asimismo, cuando para la selección del contratista se atienda a una pluralidad de criterios, se incluirá en este sobre la documentación relativa a aquellos criterios evaluables de manera automática mediante cifras o porcentajes por aplicación de las fórmulas establecidas en los pliegos.

Cláusula 20. Calificación de la documentación presentada, valoración de los requisitos de solvencia y apertura de proposiciones.

Constituida la Mesa a los efectos de calificación de la documentación, si observase defectos u omisiones subsanables en la documentación presentada, lo comunicará a los interesados,



mediante telefax, correo electrónico o cualquier otro medio que permita tener constancia de su recepción por el interesado, de la fecha en que se reciba y del contenido de la comunicación, concediéndose un plazo no superior a cinco días naturales para que los licitadores los corrijan o subsanen o para que presenten aclaraciones o documentos complementarios. Sin perjuicio de lo anterior, las circunstancias reseñadas además podrán hacerse públicas por la secretaría de la Mesa a través del Tablón de Anuncios del organismo contratante.

Una vez calificada la documentación y realizadas, si procede, las actuaciones indicadas, la Mesa determinará las empresas que se ajustan a los requisitos de solvencia que se establecen en el apartado 12 del Anexo I al presente pliego.

La Mesa de Contratación procederá en acto público 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.

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. El órgano de contratación publicará, con la debida antelación, en el perfil del contratante (<http://www.madrid.es/perfildecontratante>), 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 20 del Anexo I, al órgano de contratación.

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.- EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Sección primera. Del cumplimiento del contrato

Cláusula 21. Programa de trabajo.

En cuanto a la obligación de presentación del programa de trabajo, se estará a lo que determina el apartado 15 del Anexo I al presente pliego.

El contratista, en el plazo que se indica en el apartado 15 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, o, de no especificarse en el mismo, los previstos en la cláusula 24 del Pliego de Cláusulas Administrativas Generales para la Contratación de Estudios y Servicios Técnicos aprobados por Orden de 8 de marzo de 1972.

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 22. Dirección de los servicios.

La dirección de los servicios corresponde al responsable del contrato que designe el órgano de contratación.



Son funciones del responsable del contrato del órgano de contratación:

- 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.

Cláusula 23. 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.

La Administración, en caso de incumplimiento de la ejecución parcial de las prestaciones por parte del contratista, podrá optar por la resolución del contrato o por la imposición de penalidades que se determinen en el apartado 18 del Anexo I al presente pliego.

Cláusula 24. Responsabilidad del contratista por daños y perjuicios.



El contratista será responsable de todos los daños y perjuicios que se causen a terceros como consecuencia de las operaciones que requiera la ejecución del contrato. Si los daños y perjuicios ocasionados fueran consecuencia inmediata y directa de una orden dada por la Administración, ésta será responsable dentro de los límites señalados en las leyes. En todo caso, será de aplicación lo preceptuado en el artículo 198 de la LCSP.

Sección segunda. Del plazo y lugar de ejecución

Cláusula 25. Plazo y lugar de ejecución.

El plazo total y los parciales de ejecución de los trabajos a que se refiere este pliego serán los que figuran en el apartado 4 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, y su plazo de ejecución se haya establecido a fecha fija, el posible retraso en la adjudicación respecto de dicha fecha inicialmente programada, tendrá como efecto 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.

El contrato se ejecutará en el lugar que se indica en el apartado 4 del Anexo I de este pliego.

Cláusula 26. Prórroga del contrato.

Sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula anterior, el contrato podrá prorrogarse de forma expresa y por mutuo acuerdo de las partes antes de su finalización sin que las prórrogas consideradas aislada o conjuntamente, puedan exceder del plazo fijado originariamente. Todo ello de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 279 de la LCSP.

La garantía definitiva constituida inicialmente se podrá aplicar al período de prórroga sin que sea necesario reajustar su cuantía, salvo que junto con la prórroga se acuerde la modificación del contrato.



Cláusula 27. 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, producido por motivos no imputables al contratista y éste ofreciera cumplir sus compromisos dándole prórroga del tiempo que se le había señalado, se concederá por el órgano de contratación un plazo que será, por lo menos, igual al tiempo perdido, a no ser que el contratista pidiese otro menor, regulándose su petición por lo establecido en el artículo 100 del RGLCAP.

Cuando el contratista, por causas imputables al mismo, hubiese incurrido en demora respecto al cumplimiento del plazo total, para lo que se estará al apartado 4 del Anexo I al presente pliego, la Administración podrá optar, indistintamente, por la resolución del contrato o por la imposición de penalidades que figuran en el apartado 18 del Anexo I al presente pliego.

Cada vez que las penalidades por demora alcancen un múltiplo del 5 por 100 del precio del contrato, el órgano de contratación estará facultado para proceder a la resolución del mismo o acordar la continuidad de su ejecución con imposición de nuevas 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 18 del Anexo I al presente pliego.

La aplicación y el pago de estas penalidades no excluye la indemnización a que la Administración pueda tener derecho por daños y perjuicios ocasionados con motivo del retraso imputable al contratista.

Sección tercera. De la modificación y suspensión del contrato



Cláusula 28. Modificación del contrato.

Una vez perfeccionado el contrato, el órgano de contratación sólo podrá introducir modificaciones por razones de interés público cuando así lo haya previsto en los pliegos o en el anuncio de licitación o en los casos y con los límites establecidos en el artículo 92 quater de la LCSP.

Las citadas modificaciones se ajustarán a lo previsto en el Título V del Libro I de la LCSP y se tramitarán de acuerdo con el procedimiento previsto en el artículo 195 de esta norma.

Procederá la modificación del contrato en los términos previstos en el artículo 92 ter, cuando así se haya previsto en el apartado 19 del Anexo I al presente pliego y se haya detallado en los pliegos de prescripciones técnicas de forma clara, precisa e inequívoca las condiciones en que podrá hacerse uso de la misma, así como su alcance y límites. No obstante, el porcentaje máximo del precio del contrato al que puedan afectar las citadas modificaciones será el establecido en el apartado 19 del Anexo I al presente pliego.

Las modificaciones acordadas por el órgano de contratación serán obligatorias para los contratista y deberán formalizarse conforme a lo dispuesto en el artículo 140 de la LCSP.

En lo concerniente a su régimen se estará a lo dispuesto en el Título V del Libro I y los artículos 195, 202 y 282 de la LCSP.

Cláusula 29. 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 200.5 de la LCSP. A efectos de la suspensión del contrato se estará a lo dispuesto en el artículo 203 de la LCSP, así como en los preceptos concordantes del RGLCAP.

CAPÍTULO III.-DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA**Sección primera. De los abonos al contratista****Cláusula 30.** Abonos y relaciones valoradas.

Código de verificación : PYa565570ac911e9

El contratista tiene derecho al abono, con arreglo a los precios convenidos, de los servicios que realmente ejecute con sujeción al contrato otorgado, a sus modificaciones aprobadas y a las instrucciones dadas por la Administración, siendo la forma de pago y su periodicidad las especificadas en el apartado 13 del Anexo I al presente pliego.

La demora en el pago por plazo superior al establecido en el artículo 200.4 de la LCSP, en su redacción dada por la Ley 15/2010, de 5 de julio, de modificación de la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, de conformidad con el régimen transitorio recogido en la disposición transitoria octava de la LCSP, devengará a favor del contratista los intereses de demora y la indemnización por los costes de cobro en los términos previstos en la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales.

En los contratos de servicios 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.

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 13 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 13 del Anexo I al presente pliego.



Cuando se prevea expresamente en el apartado 13 del Anexo I al presente pliego, podrán realizarse valoraciones parciales por trabajos efectuados antes de que se produzca la entrega parcial de los mismos, a que se refiere el artículo 200 del RGLCAP, se estará a lo dispuesto en el apartado 13 del Anexo I al presente pliego.

Cláusula 31. Revisión de precios.

En la revisión de precios se estará a lo especificado en el apartado 11 del Anexo I del presente pliego, todo ello de conformidad con los artículos 77 a 82 de la LCSP y 104 y 105 del RGLCAP.

Sección segunda. De las exigencias al contratista

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, anuncios, ya sea en Boletines, Diarios Oficiales, o en cualquier medio de comunicación, los de formalización del contrato en el supuesto de elevación a escritura pública, así como de cuantas licencias, autorizaciones y permisos procedan en orden a 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.

El importe máximo de los gastos de publicidad de licitación del contrato, tanto en los Diarios oficiales como en otros medios de difusión, se encuentra especificado en el apartado 26 del Anexo I al presente pliego.

Asimismo, vendrá obligado a la suscripción, a su cargo, de las pólizas de seguros que estime convenientes el órgano de contratación, según lo establecido en el apartado 16 del Anexo I al presente pliego.



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

Cláusula 33. Obligaciones laborales y sociales.

El contratista está obligado al cumplimiento de la normativa vigente en materia laboral, de seguridad social, de integración social de minusválidos y de prevención de riesgos laborales, conforme a lo dispuesto en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, sobre Prevención de Riesgos Laborales y en el Reglamento de los Servicios de Prevención, aprobado por Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, así como de las que se promulguen durante la ejecución del contrato.

La relación del organismo u organismos donde los licitadores podrán obtener información sobre la fiscalidad, y sobre las disposiciones vigentes en materia de protección del empleo, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales, aplicables a los servicios prestados durante la ejecución del contrato, serán los señalados, en el Anexo VII al presente pliego.

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.

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.



Codigo de verificación : PYa565570ac911e9

Sección cuarta: De la confidencialidad y protección de datos de carácter personal

Cláusula 34. Deber de confidencialidad.

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 23 del Anexo I al presente pliego.

Los órganos de contratación no podrán divulgar la información facilitada por los empresarios que estos hayan designado como confidencial. A estos efectos, los licitadores deberán incorporar en cada uno de los sobres una relación con la documentación a la que hayan dado ese carácter.

Cláusula 35. Protección de datos de carácter personal.

La empresa adjudicataria y su personal están obligados a guardar secreto profesional respecto a los datos de carácter personal de los que haya podido tener conocimiento por razón de la prestación del contrato, obligación que subsistirá aún después de la finalización del mismo, de conformidad con el artículo 10 de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal, de 13 de diciembre de 1999.

El adjudicatario deberá formar e informar a su personal de las obligaciones que en materia de protección de datos estén obligados a cumplir en el desarrollo de sus tareas para la prestación del contrato, en especial las derivadas del deber de secreto, respondiendo la empresa adjudicataria personalmente de las infracciones legales en que por incumplimiento de sus empleados se pudiera incurrir.

El adjudicatario y su personal durante la realización de los servicios que se presten como consecuencia del cumplimiento del contrato, estarán sujetos al estricto cumplimiento de los documentos de seguridad de las dependencias municipales en las que se desarrolle su trabajo.

Si el contrato adjudicado implica el tratamiento de datos de carácter personal se deberá respetar en su integridad la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y su normativa de desarrollo, de conformidad con lo establecido en la Disposición Adicional Trigésimo Primera de la LCSP.



CAPÍTULO IV.-EXTINCIÓN DEL CONTRATO

Sección primera. De la terminación de servicios

Cláusula 36. 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 (PPT), con el formato y dimensión de los documentos y planos, en su caso, que se determinan en las especificaciones de dicho pliego.

Cláusula 37. Realización de los servicios y entrega de los trabajos

El contratista deberá haber realizado el objeto del contrato dentro del plazo estipulado, efectuándose por el representante del órgano de contratación o responsable del contrato, en su caso, un examen de la documentación presentada y si estimase cumplidas las prescripciones técnicas propondrá que se lleve a cabo la recepción.

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

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

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

Cláusula 38. 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, extendiéndose al efecto el certificado de conformidad del responsable del contrato.

Dicho acto será comunicado, cuando resulte preceptivo, a la Intervención General, a efectos de su asistencia potestativa al mismo en sus funciones de comprobación de la inversión.

Hasta que tenga lugar la recepción, el adjudicatario responderá de la correcta realización de la prestación objeto del contrato y de los defectos que en ella hubiera, sin que sea eximente ni otorgue derecho alguno la circunstancia de que 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 por escrito las instrucciones oportunas para que subsane los defectos observados y cumpla sus obligaciones en el plazo que para ello se fije, no procediendo la recepción hasta que dichas instrucciones hayan sido cumplimentadas, extendiéndose entonces el certificado correspondiente. El incumplimiento de las instrucciones sin motivo justificado será causa de resolución, con los efectos que legalmente procedan.

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

Dentro del plazo de un mes, a contar desde la fecha del certificado de conformidad, deberá acordarse y ser notificada al contratista la liquidación correspondiente del contrato y abonársele, en su caso, el saldo resultante.

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 por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales.

Cláusula 39. Propiedad de los trabajos.



Todos los estudios y documentos elaborados, en su caso, en ejecución del contrato serán propiedad del Ayuntamiento de Madrid quien podrá 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 aún 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 de la LCSP.

Sección segunda. Del plazo de garantía

Cláusula 40. Plazo de garantía.

El plazo de garantía comenzará a contar desde la fecha de la recepción y será el indicado en el apartado 5 del Anexo I al presente pliego.

Durante dicho plazo la garantía definitiva responderá de los conceptos señalados en el artículo 88 de la LCSP.

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.

Cuando el contrato de servicios consista en la elaboración íntegra de un proyecto de obra y se compruebe la existencia de defectos, insuficiencias técnicas, errores o desviaciones procederá



la incoación de expediente de subsanación de conformidad con lo dispuesto en los artículos 286, 287 y 288 de la LCSP.

El contratista tendrá derecho a conocer y ser oído sobre las observaciones que se formulen en relación con el cumplimiento de la prestación contratada.

Sección tercera. Prerrogativas de la Administración, Recursos y Cuestión de Nulidad

Cláusula 41. Prerrogativas 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, acordar su resolución y determinar los efectos de esta.

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

Cláusula 42. Recursos

En los supuestos previstos en el artículo 310 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, en los términos previstos en el artículo 314 de la LCSP.

Para aquellos supuestos no contemplados en el citado artículo, y de conformidad con lo establecido en los artículos 116 y siguientes de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común, cabrá la interposición del recurso potestativo de reposición previo al contencioso-administrativo, en el plazo de un mes contado a partir del día siguiente al de la notificación del acto objeto del recurso.

Cláusula 43. Cuestión de nulidad

En los supuestos previstos en el artículo 37 de la LCSP, se podrá plantear la interposición de la cuestión de nulidad contractual, en el plazo de 30 días hábiles, en los términos previstos en el artículo 39 de la LCSP.



POR LA ADMINISTRACIÓN,
LA JEFE DEL SERVICIO DE
CONTRATACIÓN

CONFORME
EL ADJUDICATARIO,
FECHA Y FIRMA



Código de verificación : PYa565570ac911e9

Para la verificación del siguiente código, podrá conectarse a la siguiente dirección <http://www-2.munimadrid.es/VerificacionCove/CotejoCOVE.jsp>

Firmado por: MIRYAM ELISA IRANZO FERNANDEZ-VALLADARES
Cargo: JEFA DEL SERVICIO
Fecha: 07-12-2011 13:20:32

ANEXO I CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO

TITULO: APOYO A LA GESTIÓN DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA Y PRESENCIAL A TRAVÉS DE LOS CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO LÍNEA MADRID. (Nº EXP. 300/2011/02111)

1.- Definición del objeto del contrato.

Es objeto del presente contrato la prestación de servicios de atención telefónica y presencial a los ciudadanos a través de los canales de Línea Madrid, incluyendo tanto los expresamente citados en el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares como otros de naturaleza similar -información y gestiones administrativas- que puedan identificarse durante la ejecución del contrato.

División en lotes: No.

Código CPV: 79.342320-2 “Servicio de atención al cliente”
79.512000-6 “Centro de llamadas”

Categoría del contrato (*Anexo II de la LCSP*): 27- Otros servicios.

Necesidades administrativas a satisfacer mediante el contrato: Gestión de la atención telefónica y presencial a través de los canales de atención al ciudadano de Línea Madrid.

2.- Órgano de contratación.

El Delegado del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública, (Acuerdo de Junta de Gobierno de 21 de junio de 2011, de delegación de competencias específicas en los órganos superiores y directivos de las Áreas de Gobierno y de los Distritos).

3.- Presupuesto del contrato y crédito en que se ampara.

La tramitación del expediente de contratación, se lleva a cabo de acuerdo con lo establecido en el artículo 94.2 de la LCSP.

Valor estimado: 54.115.017,50 euros, IVA excluido.

Tipo de presupuesto: Máximo estimado.



Código de verificación : PYa565570ac911e9

Presupuesto base de licitación: 35.095.322,82 euros.

IVA: 6.317.158,11 euros. Tipo 18%

Presupuesto total (IVA incluido): 41.412.480,93 euros.

El precio unitario por servicio de carácter general, con independencia del canal (telefónico o presencial) a través del cual se preste, es el siguiente:

Precio unitario máximo 1,8307 euros, al que corresponde por IVA la cuantía de 0,3295 euros, totalizándose el precio en 2,1602 euros.

Para la determinación del presupuesto base de licitación se ha estimado el siguiente número de servicios por cada una de las tipologías definidas en el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares:

Composición	Alcance		
	General	Personalizado	Preferente
Simple	9.314.314	7.544.594	838.288
Múltiple		838.288	93.143

Cofinanciación: No.

Anualidad	Importe (IVA incluido)
2012	2.959.532,73 euros
2013	11.221.619,86 euros
2014	11.221.619,86 euros
2015	11.221.619,86 euros
2016	4.788.088,62 euros

Anualidad 2012: 2.959.532,73 euros, que se imputará a la aplicación presupuestaria 001/025/925.01/227.99 o equivalente del Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid para 2012.

Sistema de determinación del presupuesto: Unidades de ejecución.

4.- Plazo y Lugar de ejecución.

Total: 4 años, siendo la fecha prevista de inicio el 1 de mayo de 2012.

Firmado por: MIRYAM ELISA IRANZO FERNANDEZ-VALLADARES
Cargo: JEFA DEL SERVICIO
Fecha: 07-12-2011 13:20:32



Código de verificación : PYa565570ac911e9

Prórroga: Sí procede.

Duración: En virtud del artículo 279 de la LCSP, podrá prorrogarse por mutuo acuerdo de las partes antes de la finalización del mismo por un único período de dos años, siempre que la duración total del contrato, incluidas las prórrogas no exceda de seis años, y que las prórrogas no superen, aislada o conjuntamente, el plazo fijado originariamente.

Parciales: Sí, según lo establecido en el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares.

Recepciones parciales: No.

Lugar de ejecución: Dependencias del adjudicatario y dependencias municipales.

5.- Plazo de garantía.

No se determina plazo de garantía, dado que el contenido de la prestación no tiene continuidad cuando finaliza el contrato, extinguiéndose en ese momento la responsabilidad del contratista.

6.- Procedimiento y criterios de adjudicación.

Tramitación anticipada: Sí

Tramitación: ordinaria.

Procedimiento: abierto.

Criterios de adjudicación: Se atiende a una pluralidad de criterios

7.- Garantía provisional

Procede: No.

8.- Garantía definitiva.

5 por 100 del presupuesto base de licitación del contrato (IVA excluido).

9.- Garantía complementaria (artículo 83.2 de la LCSP)



Código de verificación : PYa656570ac911e9

Procede: No.

10.- Forma de las proposiciones:

Las proposiciones deberán presentarse en Tres sobres: uno de ellos contendrá la “documentación administrativa” (SOBRE A), otro sobre incluirá la “documentación referente a criterios no valorables en cifras o porcentajes” (SOBRE B) y finalmente un tercer sobre recogerá la “documentación relativa a los criterios valorables en cifras o porcentajes” (SOBRE C).

Deberá guardarse especial cuidado en la documentación que debe incluirse en cada sobre, especialmente en la referida a los criterios de adjudicación.

11.- Revisión de precios.

Procede: Sí.

Fórmula/s, índice/s: Variación del IPC general.

Sistema para la aplicación del índice de revisión: Variación del IPC nacional respecto a la fecha de adjudicación del contrato en los términos y condiciones establecidos en el Capítulo II del Título III del Libro I de la LCSP. La revisión no podrá superar el 85% de la variación del IPC, según lo dispuesto en el artículo 78.3 de la LCSP. No serán aplicables los precios actualizados hasta que haya transcurrido 1 año desde la adjudicación del contrato y se haya ejecutado el 20 por 100 del importe global del contrato.

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

- Empresas españolas y extranjeras no comunitarias:

Grupo/s:	Subgrupo/s:	Categoría/s:
U	7	D

- Empresas no españolas de Estados miembros de la Unión Europea.

Acreditación de la solvencia económica y financiera:



Artículo 64.1 apartado c) de la LCSP: Declaración sobre el volumen global de negocios y, en su caso, sobre el volumen de negocios en el ámbito de actividades correspondiente al objeto del contrato, referido como máximo a los tres últimos ejercicios disponibles en función de la fecha de creación o de inicio de las actividades del empresario, en la medida en que se disponga de las referencias de dicho volumen de negocios.

Requisitos mínimos de solvencia: Que el volumen global de negocios de la empresa en cada uno de los tres últimos ejercicios sea al menos igual al presupuesto base de licitación del presente contrato.

Acreditación de la solvencia técnica o profesional:

Artículo 67 apartado a) de la LCSP: Una relación de los principales servicios o trabajos realizados en los últimos tres años que incluya importe, fechas y el destinatario, público o privado, de los mismos. Los servicios o trabajos efectuados se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público o, cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por éste o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario; en su caso, estos certificados serán comunicados directamente al órgano de contratación por la autoridad competente.

Requisitos mínimos de solvencia: Que la empresa haya realizado trabajos similares al del objeto del presente contrato, en el total de los tres últimos años por una cuantía global al menos igual al presupuesto base de licitación del contrato. Los trabajos se acreditarán en los términos indicados en el citado artículo.

- **Compromiso de adscripción a la ejecución del contrato de medios personales y materiales:** Los licitadores deberán incluir, acompañando a los documentos acreditativos de la clasificación o, en su caso, solvencia exigida, compromiso de adscripción o dedicación de los medios personales y materiales suficientes para la ejecución del contrato, según lo exigido en el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares.

13.- Régimen de pagos.

El pago se facturará por meses vencidos en función de los servicios efectivamente realizados justificados por el adjudicatario, entregándose la correspondiente factura en



Código de verificación : PYa565570ac911e9

la Subdirección General de Atención al Ciudadano. Dicha factura será visada por el responsable del contrato que se designe.

En todo caso, la factura mensual que emita el adjudicatario incluirá los siguientes conceptos:

a) Servicio de atención telefónica:

Número, composición (simple o múltiple) y alcance (general, personalizado, preferente) de los servicios prestados a través del teléfono 010 – Línea Madrid.

b) Servicio de atención presencial:

Número, composición (simple o múltiple) y alcance (general, personalizado, preferente) de los servicios prestados en las Oficinas de Atención al Ciudadano de Línea Madrid.

Se establecen unas bandas únicas de precios para las partes a) y b) de la factura en función de la composición y alcance de los servicios de acuerdo con lo dispuesto en el apartado “5.4. Bandas de precios por servicio” del Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares. Ambas partes se baremarán en función del cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) relativos a la calidad del servicio prestado. La aplicación de los ANS será mensual o anual, dependiendo de su naturaleza. En caso de incumplimiento de algún ANS en un periodo concreto por motivos imprevisibles y ajenos al adjudicatario, no se aplicará la baremación sobre la factura correspondiente, previa solicitud del adjudicatario y resolución favorable de la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano.

En el caso de aplicación mensual, la deducción se realiza sobre los apartados a) y b) de la factura del mismo mes del incumplimiento del ANS en cuestión. Por razones logísticas y como excepción a esta regla, se aplica la deducción del ANS “Tiempo medio de espera” en las OAC en el mes siguiente a su incumplimiento.

En el caso de aplicación anual – a la finalización del año natural-, la deducción de la factura se calcula sobre el importe del total de los apartados a) y b) de las facturas del año, pero se deduce en la primera factura del año natural siguiente, correspondiente al mes de enero del mismo. En la última anualidad del contrato, que finalizará en el mes de abril, no se aplicarán los ANS anuales.

Durante los primeros tres meses desde la asunción completa de los servicios por parte del nuevo adjudicatario – es decir, desde el inicio de la fase II indicada en el apartado “3.1. Fases de los trabajos” del Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares, se realizará el cálculo del grado de cumplimiento de los ANS, pero éste no se utilizará como criterio para ajustar el importe de las correspondientes facturas. A partir del cuarto

Firmado por: MIRYAM ELISA IRANZO FERNANDEZ-VALLADARES
Cargo: JEFA DEL SERVICIO
Fecha: 07-12-2011 13:20:32



Código de verificación : PYa565570ac911e9

mes se aplicarán los ajustes del importe de las facturas en caso de incumplimiento de los ANS.

Las facturas no contemplarán otros conceptos distintos de los definidos en este apartado. En particular, todos los costes derivados de la implantación, puesta en marcha y gestión diaria del contrato por parte del adjudicatario estarán incluidos en el precio de los servicios prestados en las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid y en el teléfono 010 – Línea Madrid.

El adjudicatario llevará una contabilidad del presente servicio separada del resto de su actividad económica que presentará al Ayuntamiento a requerimiento de la Subdirección General de Atención al Ciudadano.

Todas las condiciones de facturación se encuentran detalladas en el apartado 5 del Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares. Asimismo, la baremación por incumplimientos de los ANS se encuentra recogida en el citado pliego en el anexo II “Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), como criterios para los ajustes en la facturación”.

- Abonos a cuenta por operaciones preparatorias: No proceden.

14.- Admisibilidad de variantes.

Procede: No.

15.- Programa de trabajo.

Obligación de presentar un programa de trabajo: Sí, de conformidad con el apartado 3.2 del Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares.

Plazo de presentación: Diez días naturales a contar desde la formalización del contrato.

16.- Pólizas de seguros.

Procede: Sí.

La empresa adjudicataria responderá, respecto del servicio del apoyo que preste en las Oficinas de Atención Presencial, de los posibles deterioros y daños personales



Código de verificación : PYa565570ac911e9

producidos por su personal que pueda sufrir tanto el mobiliario, el material que se encuentre ubicado en cada uno de los Centros objeto del presente contrato o las personas que o bien acudan a una Oficina a recibir una atención o sean los propios funcionarios del Ayuntamiento de Madrid, garantizando su cumplimiento mediante la formalización de una póliza de responsabilidad que cubra los posibles daños y perjuicios que pueda causar por sí o por su personal y el de sus proveedores o subcontratistas.

Por lo anterior, la empresa adjudicataria, con carácter previo al inicio de los servicios, se compromete a suscribir una póliza de seguros que cubra los riesgos indicados en el párrafo anterior, figurando el Ayuntamiento como asegurado adicional, que mantendrá durante todo el plazo de duración del contrato incluida su prórroga.

La póliza de seguros citada incluirá cobertura de responsabilidad civil de explotación, con un mínimo de capital asegurado de 600.000 € por siniestro. La suscripción de esta póliza se justificará al Ayuntamiento, mediante entrega de una copia de la misma y de un justificante del pago de la prima correspondiente.

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

17.- Subcontratación

Procede: Sí.

Porcentaje máximo de subcontratación: hasta un máximo del 50%.

18.- Penalizaciones.

- **Por demora:** de conformidad con lo establecido en el artículo 196 de la LCSP.

Asimismo, el retraso en la entrega de cada uno de los productos o documentación desarrollados en el contrato conforme a lo establecido en la definición de fases del contrato incorporada a la cláusula 3 del Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares supondrá una penalidad de 50 euros por día de retraso.

- **Por ejecución defectuosa:**

A) Incumplimientos leves:



- La negligencia o descuido en el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, que no causen detrimento importante en el servicio que implique su clasificación como graves.
- El incumplimiento de la cobertura mínima de puestos de atención en los términos expuestos posteriormente en este mismo apartado.
- El incumplimiento de la cobertura de servicios en lengua de signos en los términos expuestos posteriormente en este mismo apartado.

B) Incumplimientos graves:

- La negligencia o cumplimiento defectuoso inexcusable de las obligaciones contractuales.
- El incumplimiento de los compromisos incluidos en la oferta del adjudicatario, en relación con los criterios de adjudicación del contrato.
- El incumplimiento de lo establecido en el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares relativo a la adscripción de recursos humanos y materiales.
- 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 4.2.2. “Horario”, 4.2.7 “Cobertura mínima de puestos en oficinas de atención al ciudadano de Línea Madrid” y 6.1.2. “Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid” del Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares.
- El incumplimiento de la cobertura de servicios en lengua de signos en los términos expuestos en los cuadros de cobertura que figuran en este apartado y que corresponden a los apartados 4.2.8 “Idiomas” y 6.1.2. “Oficinas de Atención al Ciudadano” del Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares.
- La comisión de tres incumplimientos leves en el transcurso de seis meses de prestación del servicio. En caso en que se presente esta circunstancia, el tercer incumplimiento se considerará ya como grave.

C) Incumplimientos muy graves:

- La falsedad o falsificación de las actividades realmente desarrolladas.



Código de verificación : PYa565570ac911e9

- Incumplir 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.
- La acumulación o reiteración de tres incumplimientos graves en un plazo de dos años durante el periodo de ejecución del contrato. En caso en que se presente esta circunstancia, el tercer incumplimiento se considerará ya como muy grave.

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	
<p>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 4.2.2 y 4.2.7 “Cobertura mínima de puestos en oficinas de atención al ciudadano de Línea Madrid” del Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares.</p>	
<p>PERÍODO MÁXIMO DE APLICACIÓN: anual, sobre los incumplimientos mensuales correspondientes a los doce meses anteriores</p>	
<p>TRAMOS:</p>	
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)
<p>FORMA DE MEDICIÓN:</p> <p>Para cada oficina y mes:</p> <p>$X =$ (Número de horas dentro del horario de prestación de servicios establecido en el apartado 4.2.2 “Horario” del Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares en las que no estaban cubiertos al menos los puestos de atención exigidos en el apartado</p>	

Firmado por: MIRYAM ELISA IRANZO FERNANDEZ-VALLADARES
 Cargo: JEFA DEL SERVICIO
 Fecha: 07-12-2011 13:20:32



Código de verificación : PYa565570ac911e9

Cobertura mínima de puestos por Oficina

“Cobertura mínima de puestos en oficinas de atención al ciudadano de Línea Madrid” del mismo) / (Número total de horas incluidas dentro del horario de prestación de servicios establecido en el apartado 4.2.2 “Horario” del Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares).

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)

El incumplimiento de las exigencias de cobertura mínima del servicio de lengua de signos por oficina se verificará conforme a los siguientes parámetros:

Cobertura de servicios en lengua de signos

DESCRIPCIÓN: Este indicador mide el porcentaje de cumplimiento de la obligación de presencia de al menos un agente que tenga la capacidad de atender en lengua de signos durante todo el horario de prestación de servicios, según lo especificado en los apartados 4.2.2 y 4.2.8 “Idiomas” del Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares.

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

TRAMOS:

VALOR	INCUMPLIMIENTO (EJECUCIÓN DEFECTUOSA)
$98\% \geq X > 95\%$	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:



Código de verificación : PYa565570ac911e9

Cobertura de servicios en lengua de signos

Para cada oficina y mes:

$X = (\text{Número de horas dentro del horario de prestación de servicios establecido en el apartado 4.2.8 "Idiomas" del Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares en las que no estaba atendiendo al menos un agente habilitado para hacerlo en lengua de signos}) / (\text{Número total de horas incluidas dentro del horario de prestación de servicios establecido en el apartado 4.2.2 "Horario" del Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares}).$

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

Penalidades:

- a) La comisión de incumplimientos leves podrá dar lugar a una penalización equivalente al 0,05% del precio del contrato.
- b) La comisión de incumplimientos graves podrá dar lugar a la imposición de una penalidad del 5% del precio del contrato.
- c) La comisión de incumplimientos muy graves podrá dar lugar a la imposición de una penalidad del 10% del precio del contrato.

Para proceder a la imposición de las penalidades indicadas será necesario que los incumplimientos que puedan dar lugar a las mismas queden certificados por el responsable del contrato. De esta certificación 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, que se hará efectiva 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, en su caso, se hubiese constituido, cuando no puedan deducirse de las mencionadas certificaciones.

Firmado por: MIRYAM ELISA IRANZO FERNANDEZ-VALLADARES
Cargo: JEFA DEL SERVICIO
Fecha: 07-12-2011 13:20:32



Código de verificación : PYa65570ac911e9

19.- Modificaciones previstas en la documentación que rige la licitación (artículo 92 ter de la LCSP)

Procede: No

20.- Criterios de adjudicación.

Pluralidad de criterios

- Criterios no valorables en cifras o porcentajes: (documentación a incluir en el SOBRE B):

1. VALOR TÉCNICO DE LA OFERTA HASTA 32 PUNTOS.

1.1. Alcance y calidad de la propuesta en relación con la aplicación de Gestión de Relaciones con los Ciudadanos (CRM), en relación con los siguientes aspectos:.....Hasta 20 puntos.

- Aportación de las licencias necesarias para la utilización del sistema CRM estándar ofertado para el personal funcionario de las Oficinas de Atención al Ciudadano de Línea Madrid y de sus servicios centrales, con un mínimo de 300, su alcance (número de licencias ofertadas, política de licenciamiento –usuarios concurrentes o nominales, extensión de los derechos de uso-), así como compromiso de mantenimiento y soporte a las mismas durante el período de duración del contrato..... hasta 7 puntos.

- Alcance funcional superior a lo solicitado en el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares..... hasta 7 puntos.

- Integración con las aplicaciones corporativas del Ayuntamiento de Madrid así como con los sistemas de direccionamiento (Qmatic y ACD vía CTI), superior a la solicitada en el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares.hasta 2 puntos.

- Planteamiento para la conversión de datos y migración en general desde los sistemas actuales, superior a lo solicitado en el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares..... hasta 1 punto.

- La extensión funcional y de licenciamiento del sistema CRM del Ayuntamiento de Madrid, por cuenta del adjudicatario, a aspectos no determinados por el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares (por ejemplo, “campañas”)..... hasta 1 punto.



Código de verificación : PYa565570ac911e9

- Su extensión a gestiones telemáticas a través de www.madrid.es o de la sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid <https://sede.madrid.es>, por encima de lo establecido en el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares..... hasta 1 punto.

- Posibilidades para su extensión a oficinas de atención al ciudadano no especificadas en el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares.....hasta 1 punto.

1.2. Alcance y calidad de la propuesta de implantación y gestión de infraestructuras físicas y lógicas previstas, en los siguientes aspectos:..... Hasta 7 puntos.

- Garantía de continuidad del servicio superiores a las exigidas en el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares (propuesta de Centro de Proceso de Datos alternativo y propuestas para el plan de contingencia, incluyendo las relativas al desbordamiento imprevisto de demanda en cualquiera de los canales de servicio)..... hasta 6 puntos.

- Licenciamiento de los productos estándar ofrecidos superior a lo exigido en el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares (con excepción del sistema CRM, valorado en el apartado anterior).....hasta 1 punto.

1.3. Alcance y calidad de los servicios de apoyo ofrecidos, en los siguientes aspectos:..... Hasta 5 puntos.

- Mantenimiento perfectivo y correctivo superior a lo exigido en el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares..... hasta 2 puntos.

- Suministro y gestión de consumibles (política de reemplazamiento, distribución y stocks, calidad de los consumibles ofertados, organización general de la gestión de los consumibles) superior a lo exigido en el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares..... hasta 1 punto.

- Mantenimiento del plan de contingencia y del documento de seguridad de datos personales (frecuencia de revisión, adición de nuevos contenidos, auditorias o pruebas) superior a lo exigido en el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares..... hasta 1 punto.

- Aseguramiento de la calidad del servicio, gestión de actuaciones de mejora, jornadas y encuentros técnicos, superior a lo exigido en el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares..... hasta 1 punto.

Firmado por: MIRYAM ELISA IRANZO FERNANDEZ-VALLADARES
Cargo: JEFA DEL SERVICIO
Fecha: 07-12-2011 13:20:32



Código de verificación : PYa65570ac911e9

2. PRESTACIONES SUPERIORES O COMPLEMENTARIAS.....HASTA 9 PUNTOS.

2.1. Definición e implantación, sin coste adicional para el Ayuntamiento de Madrid, de un servicio de soporte a usuarios del sitio web www.madrid.es y de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid (<https://sede.madrid.es>), orientado a resolver en línea los problemas de navegación y tramitación electrónica, incluyendo las propuestas de recepción de las comunicaciones de los usuarios por canales alternativos al teléfono, definición de las actividades de soporte, un sistema de seguimiento y mejora consistente con el definido en el pliego para el resto de los servicios contratados, y la definición de compromisos específicos de calidad de dicho servicio..... hasta 3 puntos.

2.2. Aportación de propuestas y herramientas, sin coste adicional para el Ayuntamiento de Madrid, que faciliten la gestión de la atención al ciudadano de Línea Madrid en el ámbito de las redes sociales electrónicas (Twitter, Facebook y otras) y su integración con la atención telefónica y presencial a través del sistema CRM de Línea Madrid..... hasta 2 puntos.

2.3. Aportación de propuestas y herramientas, sin coste adicional para el Ayuntamiento de Madrid, que faciliten en general la atención a los ciudadanos mediante mensajería instantánea (“chat”) en www.madrid.es y en la sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid (<https://sede.madrid.es>), de modo integrado con la atención telefónica y presencial, y que podrán incluir en su caso un asistente virtual..... hasta 1 punto.

2.4. Suministro e implantación de cámaras web –utilizadas para trámites de identificación con fotografía digital- para todos los puestos de atención de las Oficinas de Atención al Ciudadano utilizados por funcionarios de Línea Madrid, así como sus características técnicas..... hasta 1 punto.

2.5. Realización, sin coste adicional para el Ayuntamiento de Madrid, de actuaciones para apoyar la comunicación de Línea Madrid relativa a los canales de atención telefónica y presencial, incluyendo la edición de material promocional (cartelería, folletos generales o relativos a las cartas de servicios de Línea Madrid u otros aspectos, guías, vídeos, etc.), merchandising (bolígrafos, imanes magnéticos para nevera, lápices USB u otros ítems), inserciones en medios de comunicación digitales o de otra naturaleza, u otras actuaciones con los siguientes objetivos:.....hasta 1 punto.



Código de verificación : PYa565570ac911e9

- Fomentar el conocimiento de Línea Madrid y sus características (especialmente su carácter multicanal), así como su identificación con el Ayuntamiento de Madrid.

- Promover una valoración positiva de Línea Madrid, como organización pública líder en materia de atención multipropósito a la ciudadanía en el ámbito nacional.

- Promover la utilización racional y eficiente de los canales y servicios de Línea Madrid.

2.6. Actualización sin coste para el Ayuntamiento del “Manual de Línea Madrid”, relativo a la atención telefónica y presencial, incluyendo la edición en papel y electrónica de la nueva versión del mismo (calidad de las ediciones en papel y electrónica, ejemplares en papel, usabilidad, número de ediciones o actualizaciones durante la duración del contrato)..... hasta 1 punto.

3. PRESTACIONES RELATIVAS A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD..... HASTA 6 PUNTOS.

- Alcance y calidad técnica de la solución planteada por el adjudicatario para hacer accesible el servicio telefónico 010 Línea Madrid a las personas con discapacidad auditiva, por encima de lo exigido en el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares..... Hasta 6 puntos.

4. CARACTERÍSTICAS MEDIOAMBIENTALES DE LA OFERTA.....HASTA 2 PUNTOS.

4.1. Prácticas y procedimientos propuestos para minimizar el consumo de papel y otros consumibles, que incluyan el uso de formatos reducidos donde sea adecuado, la reutilización y reciclado del papel usado, el archivo de documentación y envío de comunicaciones en formato electrónico, etc..... hasta 0,8 puntos.

4.2. Prácticas y procedimientos propuestos para minimizar el consumo de energía..... hasta 0,8 puntos.

4.3. Prácticas y procedimientos para mantener la separación de residuos de distintos tipos y para retirar y reciclar los mismos de acuerdo con criterios medioambientales..... hasta 0,2 puntos.



Código de verificación : PYa65570ac911e9

4.4. Otras mejoras de conformidad con el “Código de Buenas Prácticas Sostenibles en la Contratación Local” del Ayuntamiento de Madrid (actualización 2010), publicado en www.madrid.es..... hasta 0,2 puntos.

- Criterios valorables en cifras o porcentajes: (documentación a incluir en el SOBRE C):

1. PRECIO HASTA 45 PUNTOS

La oferta económica deberá presentarse conforme al modelo de proposición económica del Anexo II del presente pliego, recogiendo como único concepto:

El precio unitario por servicio de carácter general con independencia del canal (telefónico o presencial) a través del cual se preste.

La puntuación de la oferta económica se realizará sobre este único concepto. El precio total de licitación no se modificará.

La oferta se valora sin incluir el IVA, del siguiente modo:

A: Valor de la oferta respecto al concepto único “servicio de carácter general”.

L: Precio máximo de licitación respecto al concepto único “servicio de carácter general”, que será de 1,8307 euros.

B: Porcentaje de baja: su valor será de $[(L-A)/L] \times 100$

1. La oferta más económica recibirá 45 puntos, siempre que su porcentaje de baja B alcance al menos un valor de 20. De no cumplirse esta segunda condición, se valorará de acuerdo con lo dispuesto en el siguiente apartado.

2. El resto de ofertas se valorarán conforme a la siguiente fórmula matemática:

$$\text{PUNTUACIÓN} = \frac{16 \times B}{(0,15 \times B) + 1} \times \frac{45}{100} \text{ puntos}$$

Las proposiciones económicas se considerarán en principio anormales o desproporcionadas cuando sean inferiores en más de 10 unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas presentadas.



2. PETICIONES DE INFORMACIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO.....HASTA 5 PUNTOS.

En la actualidad, el Ayuntamiento de Madrid pone a disposición de los ciudadanos un servicio de peticiones de información que conlleva la respuesta a través de correo electrónico. El servicio es accesible desde www.madrid.es/contactar (opción “peticiones de información”). En la actualidad, los ciudadanos formulan por esta vía electrónica alrededor de 25.000 peticiones anuales.

Se valorará en este apartado el número de peticiones de información que el licitador se comprometa a procesar y responder por correo electrónico sin ningún coste adicional por cada doce meses de contrato, a través del sistema CRM indicado en los pliegos, en un plazo inferior a dos jornadas laborables.

A estos efectos, el servicio comprendería la recepción de peticiones de información, la elaboración de la respuesta con la utilización de los instrumentos descritos para tal fin para la atención telefónica y presencial –en particular, del buscador Línea Madrid-, la inclusión en la respuesta de enlaces a la información pertinente contenida en www.madrid.es y finalmente la puesta a disposición del Ayuntamiento de la respuesta para su posterior remisión a los ciudadanos por correo electrónico.

La valoración se realizará de acuerdo con la siguiente fórmula:

A: número de peticiones de información que el licitador se compromete a responder por cada doce meses de contrato.

Máx =100.000

Mín =25.000

P = 5

- a) Si $A \leq \text{Mín}$, entonces la puntuación será 0 puntos.
- b) Si $A > \text{Máx}$, entonces la puntuación será de 5 puntos.
- c) En otro caso

$$\left[\frac{P \times A}{(\text{Máx} - \text{Mín})} \right] + P \times \left[1 - \frac{(\text{Máx} / (\text{Máx} - \text{Mín}))}{P} \right]$$
 puntos

3. COMPROMISO DE USO DE PAPEL RECICLADO 1 PUNTO.

Firmado por: MIRYAM ELISA IRANZO FERNANDEZ-VALLADARES
 Cargo: JEFA DEL SERVICIO
 Fecha: 07-12-2011 13:20:32



Código de verificación : PYa656570ac911e9

Se valorará en este apartado, con 1 punto, el compromiso de uso de papel reciclado procedente de fibras recuperadas certificado con el sello Ángel Azul o bien compuesto total o parcialmente de fibras vírgenes procedentes de bosques gestionados de manera sostenible y que así puedan acreditarlo mediante certificados FSC, PEFC o equivalentes.

21.- Otras causas de resolución del contrato.

Procede: Sí.

En caso de prestación del servicio de atención del teléfono 010 desde lugar diferente, sin el consentimiento del Ayuntamiento, según lo dispuesto en el apartado 4.3.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares.

22.- Documentación técnica a presentar en relación con los criterios de adjudicación.

Se aportará toda aquella que, con carácter general, el licitador estime oportuno a efectos de valoración de los criterios de adjudicación.

Deberá guardarse especial cuidado en la presentación de la documentación según la forma indicada en el apartado 10 del presente Anexo:

En el Sobre B → se incluirá exclusivamente la documentación que con carácter general se estime oportuna a efectos de valoración de los criterios de adjudicación no valorables en cifras o porcentajes, el documento se presentará en formato papel, que no deberá superar 50 páginas a una cara, tamaño DIN-A4, tipo de letra Verdana 11, así como en formato electrónico.

En el Sobre C → se incluirá exclusivamente toda la documentación que con carácter general se estime oportuna a efectos de valoración de los criterios de adjudicación valorables en cifras o porcentajes.

Además deberá incluir en este sobre el programa de trabajo en los términos establecidos en el apartado 3.2 del Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares.

23.- Deber de confidencialidad:

Duración: 5 años desde el conocimiento de esa información.



24. - Plazo de solicitud de información adicional sobre los pliegos.

Los licitadores deberán solicitar información adicional sobre los pliegos o documentación complementaria con una antelación de 10 días a la fecha límite para la recepción de ofertas.

25. - Órgano de valoración de criterios subjetivos.

Procede: No.

26.- Importe máximo de los gastos de publicidad de la licitación

3.500 euros.

27. - Observaciones.

- La dirección de acceso al perfil de contratante en el Ayuntamiento de Madrid es **<http://www.madrid.es/perfildecontratante>**

CONFORME:

EL ADJUDICATARIO
FECHA Y FIRMA

POR LA ADMINISTRACIÓN,
LA JEFE DEL SERVICIO DE
CONTRATACIÓN

Firmado por: MIRYAM ELISA IRANZO FERNANDEZ-VALLADARES
Cargo: JEFA DEL SERVICIO
Fecha: 07-12-2011 13:20:32

La autenticidad de este documento puede ser comprobada incluyendo el código de verificación que figura en el margen en la dirección <http://www-2.munimadrid.es/VerificacionCove/CotejoCOVE.jsp>



Código de verificación : PYa565570ac911e9

ANEXO II

MODELO DE PROPOSICIÓN ECONÓMICA

D./Dña....., con DNI número.....en nombre (propio) o (de la empresa que representa)..... con CIF/NIF..... y domicilio fiscal

..... en.....calle.....número.....

.....enterado del anuncio publicado en el (perfil de contratante, BOE, BOCM, DOUE)² 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 ejecución de los servicios de **APOYO A LA GESTIÓN DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA Y PRESENCIAL A TRAVÉS DE LOS CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO LÍNEA MADRID** se comprometo a tomar a su cargo la ejecución de las mismas, con estricta sujeción a los expresados requisitos, condiciones y obligaciones, 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, con la siguiente oferta:

- PRECIO UNITARIO POR SERVICIO DE CARÁCTER GENERAL, con independencia del canal (telefónico o presencial) a través del cual se preste **(1)**..... Euros (en número), al que corresponde por IVA la cuantía deEuros, (en número), totalizándose el precio unitario enEuros (en número).

En la elaboración de esta oferta se han tenido en cuenta las obligaciones derivadas de las disposiciones vigentes en materia de protección del empleo, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales.³

Fecha y firma del licitador.

(1) El precio unitario **máximo** por servicio de carácter general es el establecido en el apartado 3 del Anexo I del presente pliego.

DIRIGIDO AL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN CORRESPONDIENTE

Los datos recogidos serán incorporados y tratados en el fichero "Contratación Municipal del Ayuntamiento de Madrid", cuya finalidad es "homogeneizar, agilizar y normalizar los procedimientos contractuales, unificando criterios de actuación y permitiendo compartir información" y podrán ser cedidos de conformidad con la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

² Se indicará exclusivamente la fecha del anuncio en el perfil de contratante o Boletín en el que haya aparecido el anuncio.

³ Los organismos donde los licitadores podrán obtener información relativa a fiscalidad, disposiciones vigentes en materia de protección del empleo, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales se encuentran recogidos en el Anexo VII al presente pliego.



Código de verificación : PYa565570ac911e9

El órgano responsable del fichero es la Dirección General de Contratación y Servicios, Calle Alcalá núm. 45 – Madrid 28014, ante la que el interesado podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, todo lo cual se informa en cumplimiento del artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.



Código de verificación : PYa656570ac911e9

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección <http://www-2.munimadrid.es/VerificacionCove/CotejoCOVE.jsp>

Firmado por: MIRYAM ELISA IRANZO FERNANDEZ-VALLADARES
Cargo: JEFA DEL SERVICIO
Fecha: 07-12-2011 13:20:32

La autenticidad de este documento puede ser comprobada incluyendo el código de verificación que figura en el margen en la dirección <http://www-2.munimadrid.es/VerificacionCove/CotejoCOVE.jsp>

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)

CIF/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/CIF.....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, 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, Gerencia Municipal de Urbanismo u Organismo Autónomo municipal, no autorice su cancelación,



Código de verificación : PYa565570ac911e9

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)

Los datos del importe de la garantía definitiva depositada por el contratista que resulte adjudicatario, serán incorporados y tratados en el fichero "Contratación Municipal del Ayuntamiento de Madrid", cuya finalidad es "homogeneizar, agilizar y normalizar los procedimientos contractuales, unificando criterios de actuación y permitiendo compartir información" y podrán ser cedidos de conformidad con la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

El órgano responsable del fichero es la Dirección General de Contratación y Servicios, Calle Alcalá núm. 45 – Madrid 28014, ante la que el interesado podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, todo lo cual se informa en cumplimiento del artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.



Código de verificación : PYa565570ac911e9

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección <http://www-2.munimadrid.es/VerificacionCove/CotejoCOVE.jsp>

Firmado por: MIRYAM ELISA IRANZO FERNANDEZ-VALLADARES
Cargo: JEFA DEL SERVICIO
Fecha: 07-12-2011 13:20:32

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 CIF..... 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/CIF....., 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 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.

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, Gerencia Municipal de Urbanismo u Organismo Autónomo municipal, en los términos establecidos en la Ley 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 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.



Los datos del importe de la garantía definitiva depositada por el contratista que resulte adjudicatario, serán incorporados y tratados en el fichero “Contratación Municipal del Ayuntamiento de Madrid”, cuya finalidad es “homogeneizar, agilizar y normalizar los procedimientos contractuales, unificando criterios de actuación y permitiendo compartir información” y podrán ser cedidos de conformidad con la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

El órgano responsable del fichero es la Dirección General de Contratación y Servicios, Calle Alcalá núm. 45 – Madrid 28014, ante la que el interesado podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, todo lo cual se informa en cumplimiento del artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.



Código de verificación : PYa565570ac911e9

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección <http://www-2.munimadrid.es/VerificacionCove/CotejoCOVE.jsp>

Firmado por: MIRYAM ELISA IRANZO FERNANDEZ-VALLADARES
Cargo: JEFA DEL SERVICIO
Fecha: 07-12-2011 13:20:32

ANEXO V

MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE RELATIVA A NO ESTAR INCURSOS EN PROHIBICIONES E INCOMPATIBILIDADES PARA CONTRATAR CON LA ADMINISTRACIÓN, DE ESTAR AL CORRIENTE EN EL CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES TRIBUTARIAS Y CON LA SEGURIDAD SOCIAL Y DE QUE NO EXISTEN DEUDAS DE NATURALEZA TRIBUTARIA EN PERÍODO EJECUTIVO CON EL AYUNTAMIENTO DE MADRID⁴

D./Dña , en nombre y representación de la Sociedad , con C.I.F.

DECLARA:

Que la empresa a la que representa, sus administradores y representantes, así como el firmante, no están incursos en ninguna de las prohibiciones e incompatibilidades para contratar señaladas en el artículo 49 de la Ley de Contratos del Sector Público, Ley 30/2007, de 30 de octubre, en los términos y condiciones previstos en el mismo.

Asimismo, declara que la citada empresa se halla al corriente del cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes, así como no tener deudas de naturaleza tributaria en período ejecutivo de pago con el Ayuntamiento de Madrid, [y autoriza a la Administración contratante para que, de resultar propuesto como adjudicatario, acceda a la citada información a través de las bases de datos de otras Administraciones Públicas con las que haya establecido convenios⁵].

Fecha y firma del licitador.

DIRIGIDO AL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN CORRESPONDIENTE.

⁴ Esta declaración será presentada únicamente por aquellos empresarios que no se encuentren inscritos en el Registro de Licitadores del Ayuntamiento de Madrid.

⁵ En el supuesto de que el licitador no autorice a la Administración, deberá suprimir este texto. En la actualidad solamente se ha suscrito convenio de colaboración con la Agencia Tributaria .



Código de verificación : PYa565570ac911e9

ANEXO VI

DECLARACIÓN RESPONSABLE DE VIGENCIA DE LOS DATOS ANOTADOS EN EL REGISTRO DE LICITADORES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID (DECLARACIÓN DE PRESENTACIÓN OBLIGATORIA EN CADA LICITACIÓN JUNTO CON LA CERTIFICACIÓN DE INSCRIPCIÓN REGISTRAL)

D./D.^a con D.N.I. n.º:, en nombre propio o en representación de la empresa inscrita en el Registro de Licitadores con el n.º, en calidad de⁶, al objeto de participar en la contratación denominada..... convocada por⁷, declara bajo su responsabilidad:

A) Que los datos de esta empresa que constan en el Registro de Licitadores no han sido alterados en ninguna de sus circunstancias y que se corresponden con la certificación del Registro que acompaña a esta declaración.

B) Que los datos de esta empresa que constan en el Registro de Licitadores referentes a:

- 1.
- 2.
- 3.

han sufrido alteración según se acredita mediante los documentos que se adjuntan a la presente declaración y que estos extremos han sido comunicados al Registro con fecha, manteniéndose el resto de los datos sin ninguna alteración respecto del contenido de la certificación del Registro.

En, a de de 200...

Sello de la empresa y firma autorizada

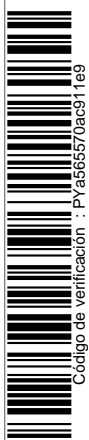
Firmado:

Nota: Las opciones A) y B) son incompatibles entre sí, señale solamente la que corresponda. Esta declaración deberá ser emitida por cualquiera de los representantes con facultades que figuren inscritos en el Registro de Licitadores.

ANEXO VII

⁶ Indíquese la representación que ostenta el declarante en la empresa.

⁷ Indíquese órgano, unidad o ente que tramita el expediente de contratación.



DEBER DE INFORMACIÓN PREVISTO EN EL ARTÍCULO 103 DE LA LCSP
Los licitadores podrán obtener información sobre las obligaciones relativas a las condiciones sobre protección de empleo, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales vigentes en:

- Dirección General de Trabajo

Ministerio de Trabajo e Inmigración
C/ Pío Baroja, nº 6
28009- Madrid
Telf: 913 631 801/02
Fax: 913 631 802

- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Ministerio de Trabajo e Inmigración
Torrelaguna 73
28027- Madrid
Telf: 913 634 100
Fax: 913 634 327

- Dirección General de Trabajo

Consejería de Empleo, Mujer e Inmigración
C/Princesa, nº5
28008- Madrid
Telfs 914 205 735 / 915 809 206

- Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo

Consejería de Empleo, Mujer e Inmigración
C/Ventura Rodriguez, nº 7, 2º,3º, 5º y 6º planta
28008- Madrid
Telf: 900 713 123
Fax: 914 205 808

- Organismo Autónomo Madrid Salud

Ayuntamiento de Madrid
C/ Juan Esplandiu, nº 11
28007- Madrid
Telf: 914 804 272/270
Fax: 914 801 494

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



Código de verificación : PYa565570ac911e9

- Administración Tributaria del Estado

www.aeat.es

Información Tributaria

Telf: 901 335 533

Servicio automático: 901 121 224

- Comunidad de Madrid

www.madrid.org

Oficina de Atención al Contribuyente

Pº del General Martínez Campos, nº 30

28010-Madrid

Distrito Chamberí

Telf: 901 505 060

- Ayuntamiento de Madrid

- Portal: www.madrid.es:

Ruta inicio> El Ayuntamiento>Hacienda> Portal del Contribuyente

- Oficina de Atención Integral al Contribuyente

C/Alcalá, nº 45; C/Príncipe Carlos, nº 40 (Sanchinarro); C/ Sacramento, nº 3; C/ Hierro, nº 27; C/ Raimundo Fernández Villaverde, nº 32.

Telf: 010 (desde Madrid)

915 298 210 (desde fuera de Madrid)

- Subdirección General de Recaudación

C/Sacramento nº 1.

En el modelo de proposición económica que figura como Anexo II al presente pliego se hará manifestación expresa de que se ha tenido en cuenta por el licitador en sus ofertas tales obligaciones.⁸

⁸ Ver concordancia con nota al pie del Anexo II.



Código de verificación : PYa565570ac911e9