



Diligencia.- La extiendo para hacer constar que el presente documento fue aprobado en sesión celebrada por el/la Junta de Gobierno Local el día 20 de junio de 2014.

En Alcalá de Guadaíra,

El secretario general

(documento firmado electrónicamente al margen)

Fernando Manuel Gómez Rincón

Pliego de cláusulas administrativas que habrán de regir la contratación de la prestación del servicio de atención telemática de carácter tributario, y su adjudicación mediante procedimiento abierto.

Abreviaturas:

TRLCSP - R.D. Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

R.D. 817/2009 - R.D. 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

I.-ELEMENTOS DEL CONTRATO.

1) Objeto y delimitación del contrato.

1.1.- Es objeto del presente pliego la **contratación del servicio arriba indicado**, conforme al pliego de prescripciones técnicas que figura como Anexo V.

El referido pliego de prescripciones técnicas formará parte del contrato que en su día se otorgue.

Forma parte del presente pliego los siguientes Anexos:

- I.- Cuadro de características del contrato
- II.- Contenido del sobre A (Documentación general)
- III.- Contenido del sobre B y sobre C, y criterios de adjudicación
- IV.- Mesa de Contratación
- V.-Pliego de prescripciones técnicas

La clasificación del servicio a contratar (CPV) es la que se refleja en el epígrafe 2 del Anexo I ("Cuadro de características del contrato").

1.2.- El **órgano de contratación** será el indicado en el epígrafe 1 del Anexo I ("Cuadro de características del contrato").

1.3.- El contrato definido tiene la calificación de **contrato de servicios** tal y como establece el artículo 10 TRLCSP. Su régimen jurídico viene dado por el presente pliego, por la TRLCSP, y en cuanto no se encuentre derogado por ésta, por el RLCAP.

Se tratará de un contrato sujeto a regulación armonizada cuando así se determine conforme a lo dispuesto en el art. 16 de la TRLCSP. La referencia a dicha condición se establece en el epígrafe 2 del Anexo I a este pliego ("Cuadro de características del contrato").

1.4.- El **procedimiento de adjudicación del contrato será abierto**, pudiendo todo empresario interesado presentar una proposición y quedando excluida toda negociación de los términos del contrato, de acuerdo con el artículo 157 de la TRLCSP.

Para la valoración de las proposiciones y la determinación de la oferta económicamente más ventajosa deberá de atenderse a varios criterios directamente vinculados al objeto del contrato,



de conformidad con el artículo 150 de la TRLCSP, criterios reflejados en el Anexo III a este pliego.

2) Presupuesto del contrato y tipo de licitación.

Se señala como tipo máximo de licitación el importe que figura en el epígrafe 3 del Anexo I "Cuadro de características del contrato".

En la contratación de este servicio se entenderá que los contratistas, al formular sus propuestas económicas, han incluido dentro de las mismas el importe del Impuesto sobre el Valor Añadido, sin perjuicio de que el importe de este impuesto se indique como partida independiente, de conformidad con el art. 87.2 TRLCSP y con el modelo de oferta económica del presente pliego (Anexo III).

3) Financiación.

Para atender las obligaciones económicas que se derivan para este Ayuntamiento del cumplimiento del contrato existe crédito suficiente en el Presupuesto con cargo a la partida presupuestaria señalada en el epígrafe 3 del Anexo I ("Cuadro de características del contrato").

En el supuesto de servicios de carácter plurianual, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 174 del Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de mayo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, y artículos 79 y siguientes del Decreto 500/90, el gasto se imputará a los ejercicios presupuestarios que se detallan en el citado epígrafe, quedando en consecuencia subordinado al crédito que para cada ejercicio se consigne en el presupuesto.

No obstante lo anterior, en el supuesto de que el contrato sea de tramitación anticipada, al amparo de lo dispuesto en el art. 110.2 TRLCSP, se reflejará dicha circunstancia en los epígrafes 1 y 3 del Anexo I ("Cuadro de características del contrato"), condicionándose entonces la eficacia del contrato a la existencia de crédito suficiente y adecuado en el Presupuesto Municipal.

4) Revisión de precios.

La revisión de precios del contrato se efectuará de acuerdo con lo dispuesto en el epígrafe 3 del Anexo I ("Cuadro de características del contrato") a este pliego.

5) Plazo de ejecución o de duración.

5.1.- El plazo de ejecución o de duración del contrato será el que se señala en el epígrafe 5 del Anexo I ("Cuadro de características del contrato"), contado a partir del día siguiente al de la firma del contrato. El plazo se contará siempre en días naturales.

5.2.- Prórrogas.- El contrato se prorrogará, si así lo permite el Anexo I de este pliego y lo determina el órgano de contratación con anterioridad a la finalización inicial o ya prorrogada de su plazo, con los límites temporales establecidos en el citado epígrafe 5 del Anexo I.

No obstante lo anterior, si el contratista no deseara hacer efectiva alguna de las prórrogas previstas del contrato, deberá hacerlo así constar mediante escrito presentado en el Registro General de la Corporación con una antelación mínima de 3 meses a la finalización de su plazo. De no hacerlo así, se entenderá que da su conformidad a la pertinente prórroga y el órgano de contratación podrá actuar en consecuencia.

6) Capacidad para contratar.

Podrán concurrir por sí o por medio de representantes las personas naturales o jurídicas, españolas o extranjeras, que reuniendo la aptitud prevista en los arts. 54 a 58 del TRLCSP, tengan plena capacidad de obrar acreditable conforme al art. 72 del TRLCSP, no se hallen



Ayuntamiento de
Alcalá de Guadaíra

comprendidas en alguna de las circunstancias del art. 60 TRLCSP, y acrediten su solvencia económica, financiera y técnica conforme a la Cláusula siguiente.

7) Solvencia económica, financiera y técnica del contratista. Clasificación empresarial.

Para contratar con el Ayuntamiento la ejecución de un servicio de importe igual o superior a la cantidad establecida en el artículo 65 del TRLCSP, con la salvedad establecida en la Disposición Transitoria 4ª de la citada Ley, será requisito indispensable que el contratista haya obtenido previamente la correspondiente clasificación, según resulte de la documentación técnica que figura en el expediente. De no precisarse clasificación empresarial, los licitadores deben aportar la documentación justificativa de su solvencia que se indique en este pliego.

En el Anexo I ("Cuadro de características del contrato") y Anexo II del presente pliego ("Contenido del sobre A") se especifica la forma de acreditar la solvencia técnica o profesional, económica y financiera.

8) Uniones temporales de empresas.

El Ayuntamiento podrá contratar con uniones de empresarios que se constituyan temporalmente al efecto, de conformidad con lo establecido en el artículo 59 del TRLCSP.

A estos efectos las empresas que la componen deberán presentar escrito suscrito indicando nombres y circunstancias de las mismas, así como la participación de cada una y su compromiso de constituirse formalmente en unión temporal en caso de resultar adjudicatarios del contrato.

Asimismo deberán presentar cada una de ellas la documentación exigida en el Anexo II (Contenido del sobre A) y acreditar su capacidad y solvencia en los términos del presente pliego, acumulándose a efectos de la determinación de la solvencia de la unión temporal las características acreditadas para cada uno de los integrantes de la misma. Y en el supuesto de que se exija clasificación se estará a lo dispuesto en el artículo 67 TRLCSP.

En el supuesto de resultar adjudicataria, la Unión Temporal deberá formalizar su constitución, en escritura pública, así como presentar el correspondiente C.I.F., dentro del plazo de 8 días naturales siguientes al de la fecha en que reciba la notificación de adjudicación, y la duración de la misma será coincidente con la del contrato hasta su extinción.

Los empresarios que concurren agrupados en Uniones Temporales quedarán obligados solidariamente ante el Ayuntamiento.

II.- ADJUDICACIÓN.

9) Procedimiento de adjudicación.

El contrato se adjudicará mediante procedimiento abierto (con varios criterios de adjudicación)

10) Anuncio y perfil de contratante.

10.1. Anuncios en diarios oficiales

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 16, 53 y 142 TRLCSP, el anuncio de licitación se publicará en los medios que se indican en el epígrafe 1 del Anexo I ("Cuadro de características del contrato").

10.2. Perfil de contratante

Con el fin de asegurar la transparencia y el acceso público a la información relativa a la actividad contractual, los interesados podrán consultar la información referente a las licitaciones abiertas a través de internet en la dirección que se indica en el epígrafe 1 del Anexo I "Cuadro de características del contrato", de conformidad con lo dispuesto en los arts. 53, 37, 141, 142, 151, 154, 191, 192, 197 y 334 TRLCSP.



11) Proposiciones: lugar, forma y plazo de presentación.

11.1. Lugar de presentación

Las proposiciones para poder tomar parte en la licitación se presentarán en el Registro General de la Corporación, sito en Plaza del Duque s/n.

11.2 Forma de presentación de las proposiciones

Las proposiciones serán presentadas en 3 sobres cerrados (A, B y C), que podrán ser lacrados y precintados, firmados por el licitador o persona que lo represente, y con la documentación y requisitos exigidos en los Anexos II y III, acompañadas de instancia solicitando participar en la licitación redactada conforme al siguiente modelo:

Al Sr. Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra

D....., con D.N.I.....mayor de edad, vecino de....., con domicilio en, en nombre propio o en representación de....., enterado de la licitación convocada para adjudicar, mediante procedimiento abierto, el contrato de servicios denominado (EXPT. C-.../....), solicito PARTICIPAR EN LA MISMA, adjuntando a la presente instancia los correspondientes "SOBRE A", "SOBRE B" y "SOBRE C".

Lugar, fecha, nombre y firma

11.3. Plazo de presentación

El último día del plazo de presentación de proposiciones será el indicado en el epígrafe 9 del Anexo I a este pliego ("Cuadro de características del contrato").

11.4. Presentación de proposiciones por correos

Cuando la documentación se envíe por correo, el empresario deberá justificar la fecha de imposición del envío en la oficina de correos y anunciar al órgano de contratación en el mismo día la remisión de la oferta mediante télex o fax al número indicado en el anuncio de licitación, o telegrama.

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

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

12) Proposiciones: documentación.

Las proposiciones se presentarán en tres sobres, con los requisitos formales establecidos en los Anexos II (Contenido del sobre A, Documentación general), y III (Contenido del sobre B y sobre C, y criterios de adjudicación).

13) Documentos: originales y copias.

Los documentos que se acompañen a las proposiciones habrán de ser originales. No obstante, se admitirán fotocopias diligenciadas por autoridad administrativa o notarial, en las que se haga constar que han sido compulsadas con sus originales.

14) Garantía provisional.

Los licitadores deberán proceder a la constitución de la garantía provisional que, en su caso, se indique en el epígrafe 6 del Anexo I ("Cuadro de características del contrato").



15) Apertura de plicas y adjudicación.

15.1.- Mesa de Contratación: composición

La composición de la Mesa de Contratación será la indicada en el Anexo IV al pliego.

15.2.- Actuación de la Mesa de Contratación:

A) Fase 1: Apertura de los sobres A y B

Al tercer día natural siguiente a la terminación del plazo de presentación de proposiciones, salvo que alguna oferta presentada por correo debidamente anunciada con carácter previo, no haya tenido entrada en el Registro General del Ayuntamiento, la Mesa de Contratación procederá a la calificación de la documentación general presentada por los licitadores en los sobres A, en sesión no pública.

Inmediatamente, en sesión ya pública, el Presidente de la Mesa procederá a anunciar los licitadores admitidos, los excluidos, por contener defectos insubsanables la documentación aportadas por los mismos, y aquellos cuya documentación tuviere defectos subsanables que dispondrán de un plazo de 3 días hábiles para la subsanación de los mismos. El plazo comenzará a computar a partir del día siguiente a la fecha de envío por fax de la comunicación al número designado en su documentación por el licitador afectado. Si el Anexo II del presente pliego permite a los licitadores suplir, total o parcialmente, la presentación de la documentación acreditativa de su capacidad y solvencia, sustituyéndola por declaraciones responsables, la Mesa abrirá los sobres A y, en el caso de que aquellas resulten incompletas o les suscite alguna duda sobre su exactitud, efectuará los requerimientos oportunos a los licitadores afectados a fin de que en el plazo concedido para ello acrediten cuantos extremos les sean requeridos.

Sólo se procederá a la apertura del sobre B de los licitadores admitidos si la Mesa no hubiere de efectuar requerimientos de subsanación de deficiencias a ningún licitador, o, si habiéndolo hecho, el licitador afectado hubiere atendido el requerimiento efectuado en el plazo de 3 días hábiles o hubiere transcurrido este plazo sin haberlo realizado. En cualquier caso, la apertura de las proposiciones del sobre B, si se hace en fecha distinta de la indicada para la apertura del sobre A, exigirá la convocatoria por fax a los licitadores presentados con al menos 24 horas de antelación.

B) Fase 2: Apertura del sobre C

La apertura del sobre C se producirá una vez recibido el informe de valoración de los criterios contenidos en el sobre B, y la sesión en que se produzca será anunciada a los licitadores con 24 horas de antelación mediante fax dirigido al número facilitado por cada licitador.

Si hubiere un único licitador admitido, la apertura de los sobres B y C se producirá en la misma sesión pública.

Las ofertas que correspondan a proposiciones rechazadas quedarán excluidas del procedimiento de adjudicación del contrato y los sobres que las contengan no podrán ser abiertos.

Antes de la apertura de la primera proposición los licitadores interesados podrán manifestar las dudas que se les ofrezcan o pedir las explicaciones que estimen necesarias, procediéndose por la Mesa a las aclaraciones y contestaciones pertinentes, pero sin que en este momento pueda aquélla hacerse cargo de documentos que no hubiesen sido entregados durante el plazo de admisión de ofertas, o el de corrección o subsanación de defectos u omisiones.

Si alguna proposición no guardase concordancia con la documentación examinada y admitida, excediese del presupuesto base de licitación, variara sustancialmente el modelo establecido, o 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 rechazada.

En lo no indicado, se estará a lo dispuesto en el art. 160 TRLCSP y en el art. 81 del RLCAP.

C) Fase 3.- Elevación de la propuesta de adjudicación al órgano de contratación



Una vez informado el contenido de los sobres B y C, la Mesa elevará al órgano de contratación propuesta de adjudicación del contrato.

No obstante, de existir alguna oferta presuntamente desproporcionada o anormal, se procederá previamente conforme a lo dispuesto en el art. 152 TRLCSP.

15.3.- Aportación de documentación por parte del adjudicatario propuesto. El Servicio de Contratación, actuando por delegación del órgano de contratación, requerirá al adjudicatario propuesto que aporte, en el plazo máximo de 10 días hábiles desde que reciba el requerimiento, y en tanto en cuanto no la haya ya aportado dentro del sobre A, la siguiente documentación:

A) Documentación acreditativa de la capacidad jurídica y de obrar del adjudicatario propuesto, en concreto: **a)** personas físicas nacionales: NIF o copia compulsada del mismo; **b)** personas jurídicas, y licitadores no nacionales: documentación prevista en el art. 72 del TRLCSP.

B) Poder de representación del/de los firmante/s de la proposición, así como **acreditación de su inscripción o constancia** en el Registro correspondiente.

C) Certificado de la clasificación empresarial exigida, emitido por la autoridad estatal o autonómica andaluza competente, o, en su caso, **acreditación de la solvencia técnica o profesional, y económica o financiera en los términos indicados en el apartado II del Anexo II.** En este segundo caso deberá acreditar su solvencia económico y financiera mediante informe favorable de una entidad financiera, y su solvencia técnica o profesional aportando certificados, facturas, informes o contratos que justifiquen la realización de los trabajos alegados.

D) Documentación acreditativa de hallarse al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias para con el Estado o el Ayuntamiento, **o de sus obligaciones con la Seguridad Social.**

E) Acreditación de la constitución en la Tesorería Municipal de la garantía definitiva por importe del 5 por ciento del importe de adjudicación, excluido el impuesto sobre el Valor Añadido, por cualquiera de los medios a que se refiere el art. 96 TRLCSP.

El Ayuntamiento podrá rehusar la admisión de avales y seguros de caución provenientes de entidades, que se encuentren en situación de mora frente a este Ayuntamiento como consecuencia del impago de obligaciones derivadas de la incautación de anteriores avales o seguros de caución, y que mantuvieren impagados los importes correspondientes a avales o seguros de caución ya ejecutados 30 días naturales después de haberse recibido en la entidad el primer requerimiento de pago. A estos efectos el contratista antes de constituir el aval o el seguro de caución deberá informar a la entidad avalista o aseguradora de lo dispuesto en esta cláusula, sin que pueda alegar en consecuencia desconocimiento en el supuesto de que el aval o seguro fuere rechazado por el Ayuntamiento.

F) Acreditación del ingreso en la Tesorería Municipal del importe del anuncio de licitación y de la tasa por formalización de contratos administrativos.

G) En su caso, acreditación de la suscripción de los seguros previstos en el pliego de prescripciones técnicas.

En el supuesto de tratarse de una **Unión Temporal de Empresarios**, la documentación indicada en los apartados A), B), C) y D) anteriores deberá ser aportada por cuantos licitadores vayan a constituir la misma, sin perjuicio de que las condiciones de solvencia se acumulen conforme a la reglamentación vigente.

En el supuesto de los **apartados A), B) y C)** (en lo referido a la clasificación empresarial) anteriores, los licitadores podrán sustituir la correspondiente documentación por la **certificación de su inscripción en el Registro de Licitadores y Empresas Clasificadas** del Estado o de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

15.4.- Renuncia del licitador o contratista

La presentación de la oferta vincula al contratista con el Ayuntamiento de tal modo que la



renuncia a la adjudicación del contrato ó a la ejecución de la obra, realizada en cualquier fase de tramitación del expediente faculta a la Corporación a que proceda a la incautación de la garantía, sin perjuicio de la exigencia de indemnización por los daños y perjuicios causados al Ayuntamiento contratante y demás consecuencias previstas en el TRLCSP.

A manera de ejemplo, se considerará renuncia a los efectos indicados la que se efectúe:

- Durante el plazo de presentación de ofertas
- Antes o después de: a) la apertura de plicas, b) la propuesta de la Mesa de Contratación, c) la adjudicación
- Antes de la formalización del contrato, la recepción del contrato, etc.

En el supuesto de que los contratistas estuvieran dispensados de constituir la garantía provisional, la Corporación podrá exigir su importe (3% del presupuesto del contrato, IVA excluido), cuando hubiera procedido su incautación, mediante el procedimiento de apremio, así como para la indemnización de daños y perjuicios.

No obstante lo dispuesto en los apartados anteriores, en el caso de que el Ayuntamiento no acordara la adjudicación en el plazo de 2 meses, a contar desde la apertura de las proposiciones, el contratista tendrá derecho a retirar su proposición, de conformidad con lo dispuesto en el art.161 del TRLCSP. Dicho plazo será de 15 días si el criterio de adjudicación es único, la oferta económica.

16) Adjudicación

El órgano de contratación, en el plazo de 5 días hábiles siguientes a la recepción de la documentación referida en la cláusula 15.2 C, procederá a la adjudicación a favor del licitador cuya oferta, en los términos del art. 134 de la TRLCSP, sea la económicamente más ventajosa para el Ayuntamiento.

La adjudicación se acordará por el órgano de contratación en resolución motivada que se notificará a los licitadores y se publicará en el perfil de contratante del órgano de contratación. La notificación incluirá los motivos del sentido del acuerdo de adjudicación, conteniendo la información necesaria que permita al licitador excluido interponer el recurso procedente. En particular expresará los siguientes extremos:

- a) Razones de la no admisión de las ofertas, en su caso
- b) Características de la proposición del adjudicatario que fueron determinantes de la adjudicación a su favor.

El órgano de contratación tendrá alternativamente la facultad de adjudicar el contrato a la proposición más ventajosa, mediante la aplicación de los criterios establecidos en el presente Pliego, sin atender necesariamente al valor económico de la misma, o declarar desierta la licitación, motivando en todo caso su resolución con referencia a los criterios de adjudicación que figuran en el presente Pliego. No obstante, conforme al art. 151 TRLCSP, no podrá declararse desierta la licitación cuando exista alguna oferta o proposición que sea admisible de acuerdo con los criterios que figuren en el pliego.

Los licitadores que no resulten adjudicatarios dispondrán de un plazo de 1 mes para la retirada de los documentos presentados en formato papel dentro de los sobres A, B y C, plazo computado a partir de la firmeza del acuerdo de adjudicación del contrato. De no hacer uso de dicha facultad, y sin requerimiento previo, el Ayuntamiento podrá proceder a la destrucción de la citada documentación.

III.- FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO.

17) Formalización del contrato.

El contrato se formalizará en documento administrativo dentro del plazo de quince días hábiles a contar desde el siguiente al de la notificación de la adjudicación.



No obstante, de tratarse de un contrato cuya adjudicación sea susceptible de recurso especial en materia de contratación, no podrá formalizarse antes de que transcurra dicho plazo de 15 días hábiles. Transcurrido este plazo, se requerirá al adjudicatario para que proceda a la formalización del contrato, disponiendo de 5 días para ello.

En cualquier caso, cuando por causas imputables al adjudicatario no se formalizare en plazo el contrato, el Ayuntamiento podrá acordar la incautación -sobre la garantía definitiva- del 3% del presupuesto del contrato, IVA excluido, mediante el procedimiento de apremio, así como para la indemnización de daños y perjuicios.

De conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal, los datos personales que figuren en el contrato serán incorporados a un fichero automatizado de datos de carácter personal responsabilidad del Ayuntamiento con la finalidad de llevar a cabo la gestión de la relación contractual generada con la firma del presente documento.

Los derechos de acceso, cancelación, rectificación y oposición podrán ejercitarse mediante escrito, con prueba fehaciente de la identidad del peticionario, dirigido a la Oficina Municipal de Atención al Ciudadano (OAC) situada en la Plaza del Duque s/n, indicando como referencia "Protección de datos".

IV.- EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

18) Responsable municipal y ejecución del contrato.

18.1.- Responsable municipal del contrato

El órgano de contratación podrá designar un responsable del contrato, al que corresponderá supervisar su ejecución y adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta ejecución de la prestación pactada. El responsable del contrato podrá ser una persona física o jurídica.

La designación o no del responsable del contrato, y el ejercicio o no por el mismo de sus facultades, no eximirá al contratista de la correcta ejecución del objeto del contrato, salvo que las deficiencias sean debidas a orden directa del mismo.

El responsable y sus colaboradores, acompañados por el delegado del contratista, tendrán libre acceso a los lugares donde se realice el servicio.

El contratista, sin coste adicional alguno, facilitará a la Administración asistencia profesional en las reuniones explicativas o de información, que ésta estime necesarias para el aprovechamiento de la prestación contratada.

18.2.- Ejecución del contrato.

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

El contrato se ejecutará con sujeción a lo establecido en su clausulado y en los pliegos, y de acuerdo con las instrucciones que para su interpretación diere al contratista el órgano de contratación.

El contratista será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para la Administración o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato.

El contratista estará obligado a presentar un programa de trabajo, cuando así se especifique en el anexo I ("Cuadro de características del contrato") y con el contenido que en el mismo se indique en el pliego de prescripciones técnicas, que será aprobado por el órgano de contratación.

El contratista no podrá sustituir al personal facultativo adscrito a la realización de los trabajos, sin la expresa autorización del responsable del contrato.



El contratista está obligado a guardar sigilo respecto de los datos y antecedentes que, no siendo públicos o notorios, estén relacionados con el objeto del contrato, de los que tenga conocimiento con ocasión del mismo.

19) Obligaciones laborales, sociales y económicas del contratista.

19.1.- La empresa adjudicataria **se obliga a aportar, para la ejecución del servicio**, y de acuerdo con su oferta, personal con la formación y experiencia adecuada para desarrollar los trabajos satisfactoriamente.

Sólo será preceptiva la subrogación de trabajadores de empresas que anteriormente hubieren estado prestando el servicio en los supuestos en que el correspondiente convenio colectivo así lo exija. En cualquier caso, la información relativa a los trabajadores que eventualmente pudieran resultar afectados, a título meramente informativo y sin que prejuzgue la existencia o no de la obligación de subrogación, figurará en el pliego de prescripciones técnicas, o previa petición al respecto será facilitada a los licitadores por el Servicio de Contratación. En los supuestos de contrataciones en que resulte preceptiva la subrogación preceptiva de trabajadores para el nuevo empresario, el contratista se obliga a poner en conocimiento del Ayuntamiento -sin requerimiento previo de éste- dicha circunstancia, el Boletín Oficial en el que figure publicado el correspondiente convenio así como el número de trabajadores afectados, clasificados por categorías, antigüedad y retribución anual. Dicha comunicación se producirá con, al menos, 4 meses de antelación a la finalización del contrato y de cualquiera de sus prórrogas.

La selección de nuevo personal por parte del contratista para adscribir al contrato se efectuará en modalidades que no vinculen al trabajador con el servicio público contratado sino con la propia empresa, y que tengan cláusulas de movilidad de ámbito cuanto menos regional. En cualquier caso, cualquier incremento de plantilla deberá exigir la previa acreditación de su carácter imprescindible así como la previa conformidad expresa del Ayuntamiento. Igualmente, no podrá alterarse la plantilla sin su previa justificación y la autorización previa del Ayuntamiento, prohibiéndose expresamente la incorporación de trabajadores con mayor antigüedad o cargas que los sustituidos.

En los casos de ausencia de las personas que presten el servicio, por motivo de enfermedad, vacaciones o cualquier otra causa, ésta no supondrá interrupción del mismo, procediendo la empresa adjudicataria a la sustitución inmediata por otro trabajador de, al menos, igual cualificación.

Las personas que desempeñen dichos servicios serán provistos, por parte de la empresa adjudicataria, de una ropa de trabajo adecuada a su función y de acuerdo con las instrucciones que emita el responsable municipal del contrato.

El Ayuntamiento podrá exigir del adjudicatario que sustituya o traslade al trabajador adscrito a los servicios cuando no proceda con la debida corrección en sus Dependencias o en la realización del desempeño de su cometido.

El contratista deberá designar a una persona que le represente con los debidos conocimientos de la actividad objeto de este contrato y con poderes para adoptar resoluciones en el momento que sea necesario.

19.2.- El personal adscrito a los trabajos dependerá exclusivamente del contratista, el cual tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empresario respecto del mismo. En este sentido, para el desempeño de sus labores, dicho personal recibirá las oportunas órdenes e instrucciones directamente de los propios responsables designados por el contratista, y nunca, salvo ante eventuales situaciones de emergencia, del personal del Ayuntamiento destinado al servicio.

A la extinción del contrato no podrá producirse en ningún caso la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del contrato como personal del Ayuntamiento.

Las circunstancias reflejadas en los dos párrafos anteriores deberán consignarse en los



contratos de trabajo que el contratista hubiere de suscribir con su personal.

19.3.- En general, el **contratista responderá de cuantas obligaciones** le vienen impuestas en su carácter de empleador, así como del cumplimiento de cuantas normas regulan y desarrollan la relación laboral o de otro tipo, existente entre aquél, o entre sus subcontratistas, y los trabajadores de uno y otro, sin que pueda repercutir contra la Administración ninguna multa, sanción o cualquier tipo de responsabilidad que por incumplimiento de alguna de ellas, pudieran imponerle los Organismos competentes.

En especial el contratista deberá promover los reconocimientos médicos preceptivos a sus trabajadores adscritos al servicio, así como evaluar al comienzo de la actividad los riesgos que pudieran afectar a los mismos.

El Ayuntamiento quedará eximido de toda responsabilidad respecto al personal del contratista, especialmente en todo lo concerniente a salarios, Seguridad Social, indemnizaciones, accidentes laborales y demás contingencias laborales y civiles.

En cualquier caso, el contratista, indemnizará a la Administración de toda cantidad que se viese obligada a pagar por incumplimiento de las obligaciones establecidas en este pliego, aunque ello le venga impuesto por resolución judicial o administrativa, así como, en su caso, por las cantidades abonadas por aquél a sus trabajadores por encima de lo establecido en el convenio colectivo de aplicación.

19.4.- Corresponderá y **será a cargo del contratista:**

a) La obtención de las autorizaciones y licencias, documentos o cualquier información, tanto oficiales como particulares, que se requieran para la realización del trabajo contratado;

b) la indemnización de los daños que se causen tanto a la Administración como a terceros, como consecuencia de las operaciones que requiera la ejecución del contrato, salvo cuando tales perjuicios hayan sido ocasionados por una orden inmediata y directa de la Administración; y

c) en su caso, los gastos de comprobación de materiales, vigilancia del proceso de ejecución y posterior asistencia durante el plazo de garantía, y los derivados de las pruebas, ensayos o informes necesarios para verificar la correcta ejecución del trabajo contratado, con el límite en este segundo caso del 1% del precio total del contrato.

19.5.- En el caso de que fuera necesario el acceso a **datos de carácter personal incluidos en ficheros titularidad del Ayuntamiento**, el contratista tratará los mismos en calidad de encargado del tratamiento, estando sujeto a las obligaciones que se derivan de dicha figura en la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal, así como en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (en lo sucesivo RLOPD).

En particular, el contratista únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones que expresamente le indique el Ayuntamiento, y no los aplicará o utilizará con fin distinto al que figura en el presente pliego, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas o entidades.

En el caso de que los servicios a prestar pudieran requerir el almacenamiento de información con datos de carácter personal en servidores de terceros ajenos al encargado del tratamiento, el Ayuntamiento autoriza la subcontratación del alojamiento, siempre que previamente a la contratación se le comunique la identidad del titular de los servidores, se proceda a la firma de un contrato de encargado del tratamiento entre el contratista y la empresa dueña de los servidores, y los mismos estén ubicados en un País de la Unión Europea.

Asimismo, y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 80 RLOPD, el contratista asume las siguientes obligaciones:

I. Si como consecuencia de los términos de la prestación de servicios acordada entre las partes, el Ayuntamiento facilitara el acceso a los datos, a los soportes que los contengan o a los recursos del sistema de información que los trate, al contratista cuando éste prestare sus



servicios en los locales del primero, el personal a su cargo se comprometerá al cumplimiento de las medidas de seguridad previstas por el Ayuntamiento en su Documento de Seguridad.

II. Si ambas partes hubieran pactado que el contratista accediera a los datos de carácter personal o a los recursos del sistema de información del Ayuntamiento, mediante accesos remotos, el personal del primero se comprometerá al cumplimiento de las medidas de seguridad previstas por el Ayuntamiento en su Documento de Seguridad. Asimismo, y en el presente supuesto, el contratista no podrá incorporar tales datos a sistemas o soportes distintos de los del responsable.

III. Si el servicio fuera prestado por el contratista en sus propios locales, ajenos a los del Ayuntamiento, el primero deberá elaborar un documento de seguridad en los términos exigidos por el artículo 88 del RD 1720/07 o completar el que ya hubiera elaborado, en su caso, identificando el fichero o tratamiento y el responsable del mismo e incorporando las medidas de seguridad a implantar en relación con dicho tratamiento.

El tratamiento de datos de carácter personal se regirá por el principio de acceso mínimo, por el cual, sólo cuando resulte estrictamente necesario, el contratista podrá acceder a datos de carácter personal incluidos en ficheros responsabilidad del Ayuntamiento, y bajo la premisa de la necesaria autorización expresa por parte de esta última.

En relación con la aplicación de las medidas de seguridad dispuestas en el RLOPD, el contratista garantizará el mantenimiento de las mismas de acuerdo con los niveles de seguridad con el que estén calificados en el Documento de Seguridad del Ayuntamiento, los ficheros sobre los que accede o trata, así como cualesquiera otras que le fueran impuestas, de índole técnica y organizativas, necesarias para garantizar la seguridad, presente y futura, de los datos de carácter personal y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural, conforme a lo establecido en la normativa sobre protección de datos de carácter personal.

Una vez cumplida o resuelta la prestación contractual acordada, los datos de carácter personal serán devueltos al Ayuntamiento, al igual que cualquier soporte o documento en el que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento, debiendo el contratista certificar inmediatamente por escrito dicha devolución, en el plazo máximo de 10 días hábiles desde la fecha de cumplimiento o resolución del contrato.

19.6.- La empresa adjudicataria **deberá satisfacer todo lo previsto, en su Sector, por la Reglamentación vigente de la prevención de riesgos laborales.** En especial lo relativo a los principios de la acción preventiva (Art. 15 de la Ley 31/1995), Formación de los trabajadores (Art. 19 de la Ley 31/1995), Equipos de trabajo y medios de protección (Art. 17 de la Ley 31/1995) recabando cuando sea preciso de los fabricantes, importadores o suministradores para los equipos y medios de protección que precisen adquirir, para su labor en este Centro, lo establecido en el Art. 4º de la Ley 31/1995. Asimismo la Empresa deberá satisfacer lo que corresponda en cuanto al Reglamento de los Servicios de Prevención (Real Decreto 390/1997 del 17 de enero).

20) Seguros.

El contratista deberá tener suscritos los seguros obligatorios, así como un seguro que cubra las responsabilidades que se deriven de la ejecución del contrato, en los términos que, en su caso, se indique en el pliego de prescripciones técnicas.

21) Penalidades y responsabilidades.

21.1. El contratista queda obligado al **cumplimiento del contrato** dentro del plazo total fijado para su realización en el anexo I ("Cuadro de características del contrato"), así como de los plazos parciales señalados en el citado anexo.

21.2. La **constitución en mora por el contratista** no precisará intimación previa por parte de la Administración. La imposición de penalidades consecuentes con dicho retraso se aplicará



automáticamente por el órgano de contratación. Si llegado al término de cualquiera de los plazos parciales o del final, el contratista hubiera incurrido en mora por causas imputables al mismo, la Administración podrá optar indistintamente, en la forma y condiciones establecidas en el artículo 212 TRLCSP, por la resolución del contrato con pérdida de garantía definitiva o por la imposición de las penalidades establecidas en el citado artículo.

En el caso de que el contrato incluyera cláusulas de revisión de precios y el incumplimiento del plazo fuera imputable al contratista, se procederá en la forma y en los términos previstos en el artículo 93 TRLCSP.

El importe de las penalidades no excluye la indemnización a que pudiese tener derecho la Administración por daños y perjuicios originados por la demora del contratista.

Si el retraso fuera por motivos no imputables al contratista se estará a lo dispuesto en el artículo 213 TRLCSP.

21.3.- A los efectos de lo dispuesto en el art. 212 TRLCSP, y sin perjuicio de lo dispuesto en el art. 223 f) TRLCSP, se establece que el **incumplimiento por parte del contratista de su compromiso de adscripción de medios materiales y personales y de sus demás obligaciones esenciales**, entre las que se encuentran las que derivan de la oferta presentada objeto de valoración para la adjudicación del contrato, podrá sancionarse con la imposición de penalidades por un importe máximo del 10 % del presupuesto del mismo, en función de la gravedad y reiteración del incumplimiento, previa audiencia del contratista.

El anexo I ("Cuadro de características del contrato") o el Anexo V ("Pliego de prescripciones técnicas") podrán incluir otras penalidades para el caso de cumplimiento defectuoso de la prestación objeto del mismo o para el supuesto de incumplimiento de los compromisos o de las obligaciones esenciales de ejecución del contrato que se hubiesen establecido conforme a los artículos 64.2 y 118.1 TRLCSP. Salvo que se especifique otra cosa en los citados Anexos, estas penalidades serán proporcionales a la gravedad del incumplimiento, y su cuantía no podrá ser superior al 10% del presupuesto del contrato.

Para la imposición de este tipo de penalidades se sustanciará un procedimiento en el que necesariamente tendrá lugar trámite de alegaciones al contratista.

21.4.- Si se trata de un **contrato de elaboración de proyectos de obra**, la subsanación de deficiencias en los mismos y las responsabilidades por defectos y errores en los mismos se regirán por los arts. 310 y 312 TRLCSP. Las desviaciones presupuestarias podrán originar las indemnizaciones previstas en el art. 311, por los importes previstos en este precepto.

22) Abono del precio.

El adjudicatario tiene derecho al abono del precio convenido, con arreglo a las condiciones establecidas en el contrato, correspondiente a los trabajos efectivamente realizados y formalmente recibidos por la Administración. El pago del precio se realizará, según se indique en el epígrafe 3 del anexo I ("Cuadro de características del contrato"), de una sola vez a la finalización del trabajo o mediante pagos parciales, previa recepción de conformidad. El plazo de abono de las facturas será el establecido en el art. 216 TRLCSP.

El pago del precio se efectuará previa presentación de factura, debiendo ser repercutido como partida independiente el Impuesto sobre el Valor Añadido en el documento que se presente para el cobro, sin que el importe global contratado experimente incremento alguno. A dicha factura, a presentar en el plazo de 30 días naturales desde la prestación del servicio o desde la finalización de la mensualidad correspondiente, el contratista incorporará acreditación del ingreso en la Tesorería General de la Seguridad Social de las cotizaciones sociales (TC2) correspondientes al periodo, si bien puede sustituirse dicha documentación por una certificación de dicho organismo, emitida con un máximo de 2 meses de antigüedad, de no ser titular de deudas vencidas para con la Seguridad Social

23) Recepción.

En el pliego de prescripciones técnicas se indicará, en su caso, el lugar de entrega del objeto



del contrato. La constatación de la correcta y completa ejecución del objeto del contrato se acreditará mediante informe expedido por el responsable del contrato.

El órgano de contratación determinará si la prestación realizada por el contratista se ajusta a las prescripciones establecidas para su ejecución y cumplimiento, requiriendo, en su caso, la realización de las prestaciones contratadas y la subsanación de los defectos observados con ocasión de la recepción. Si los trabajos efectuados no se adecuan a la prestación contratada, como consecuencia de vicios o defectos imputables al contratista, podrá rechazar la misma quedando exento de la obligación de pago o teniendo derecho, en su caso, a recuperar el precio satisfecho.

La recepción del objeto del contrato se efectuará de acuerdo con lo previsto en los artículos 222 y 307 TRLCSP. Una vez efectuada la recepción de la totalidad del trabajo y cumplido el plazo de garantía que, en su caso, se indique en el epígrafe 6 del anexo I ("Cuadro de características del contrato"), se procederá a la devolución de la garantía prestada, si no resultaren responsabilidades que hubieran de ejercitarse sobre la misma de conformidad con lo establecido en el artículo 102 TRLCSP.

Si durante el plazo de garantía se acreditase la existencia de vicios o defectos en 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 refieren los apartados anteriores, el contratista quedará exento de responsabilidad por razón de la prestación efectuada, sin perjuicio de lo establecido en los artículos 310, 311 y 312 TRLCSP sobre subsanación de errores y responsabilidad en los contratos que tengan por objeto la elaboración de proyectos de obras.

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

24) Propiedad de los trabajos realizados.

Quedarán en propiedad del Ayuntamiento tanto el servicio recibido como los derechos inherentes a los trabajos realizados, su propiedad industrial y comercial. El Ayuntamiento se reserva su utilización, no pudiendo ser objeto de comercialización, reproducción u otro uso no autorizado expresamente por el mismo, quien, en consecuencia, podrá recabar en cualquier momento la entrega de los documentos o materiales que la integren, con todos sus antecedentes, datos o procedimientos.

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 a la Administración contratante.

El contratista tendrá la obligación de proporcionar en soporte informático a la Administración todos los datos, cálculos, procesos y procedimientos empleados durante la elaboración de los trabajos.

Los trabajos que constituyan objeto de propiedad intelectual, se entenderán expresamente cedidos en exclusiva al Ayuntamiento, salvo en el caso de derechos preexistentes, en los que la cesión puede no ser con carácter de exclusividad.

25) Modificación del contrato.

Se podrá modificar el contrato en los términos y circunstancias establecidas en el Título V del Libro I del TRLCSP. En el epígrafe 11 del Anexo I ("Cuadro de características del contrato") se incluyen, en su caso, condiciones específicas para la modificación del contrato.

Ni el contratista ni el responsable del servicio podrán introducir o ejecutar modificación alguna en el objeto del contrato sin la debida aprobación previa y, en su caso, del presupuesto correspondiente por el órgano de contratación. Las modificaciones que no estén debidamente autorizadas por la Administración originarán responsabilidad en el contratista, el cual estará obligado a rehacer la parte de los mismos que resulte afectada por aquéllas sin abono alguno.



Cuando como consecuencia de modificaciones del contrato de servicios de mantenimiento acordadas debidamente, se produzca aumento, reducción o supresión de equipos a mantener o la sustitución de unos equipos por otros, siempre que los mismos estén contenidos en el contrato, estas modificaciones serán obligatorias para el contratista, sin que tenga derecho alguno, en caso de supresión o reducción de unidades o clases de equipos, a reclamar indemnización por dichas causas.

Los posibles aumentos de duración del contrato producidos por modificación o por prórroga no pueden acumularse de manera que se supere el plazo máximo de duración del contrato, incluidas sus prórrogas, previsto normativamente.

26) Resolución del contrato.

Son causas de resolución del contrato, las previstas en los artículos 223 y 308 TRLCSP, con los derechos que se establecen en los mismos.

Asimismo, constituirá causa de resolución del contrato imputable al contratista:

1. El incumplimiento de la obligación de guardar sigilo sobre los asuntos que conozca por razón del contrato.
2. El abandono por parte del contratista del servicio objeto del contrato. Se entenderá producido el abandono cuando la prestación no se desarrolle con la regularidad adecuada o con los medios humanos o materiales precisos para la normal ejecución del contrato en el plazo estipulado. No obstante, cuando se dé este supuesto, la Administración, antes de declarar la resolución, requerirá al contratista para que regularice la situación en el plazo de cinco días a contar del requerimiento, sin perjuicio de que pueda adoptar las medidas oportunas, por cuenta del contratista, para la continuidad del servicio.
3. La incursión del contratista, durante la vigencia del contrato, en alguna de las prohibiciones señaladas en la normativa vigente o en incompatibilidad, sin la obtención inmediata de la correspondiente compatibilidad.

El acaecimiento de cualquiera de estas causas, en los términos establecidos, facultará al órgano de contratación para dar por resuelto el contrato, con la indemnización de daños y perjuicios y demás efectos que procedan conforme a la normativa aplicable, pudiendo optar por la ejecución subsidiaria, realizando las obligaciones incumplidas o continuando la ejecución del contrato por sí o a través de las personas o empresas que determine, a costa del contratista. El importe de la garantía responderá de todo ello, en cuanto alcance, y sin perjuicio de la responsabilidad general del contratista.

27) Prerrogativas de la Administración.

El órgano de contratación ostenta la prerrogativa de interpretar el contrato y resolver las dudas que ofrezca su cumplimiento. Igualmente podrá modificar el mismo y acordar su resolución, dentro de los límites y con sujeción a los requisitos y efectos señalados en el TRLCSP y sus disposiciones de desarrollo.

Los acuerdos que dicte el órgano de contratación, previo informe jurídico de los órganos competentes, en el ejercicio de sus prerrogativas de interpretación, modificación y resolución, serán inmediatamente ejecutivos.

28) Régimen jurídico y recursos.

28.1.- Régimen jurídico

El presente contrato tiene carácter administrativo, y ambas partes quedan sometidas expresamente a la legislación de contratos del sector público y normas complementarias así como a las demás disposiciones de desarrollo, en especial el Reglamento de desarrollo; supletoriamente se aplicarán las restantes normas de derecho administrativo y, en su defecto, las normas de derecho privado.



Las cuestiones litigiosas surgidas sobre interpretación, modificación, resolución y efectos de este contrato serán resueltas por el órgano de contratación, cuyos acuerdos pondrán fin a la vía administrativa y contra los mismos podrá deducirse recurso administrativo o contencioso-administrativo en los términos que seguidamente se indican.

28.2.- Recursos administrativos

A) Serán susceptibles de recurso especial en materia de contratación, en los términos de los arts. 40 y siguientes del TRLCSP, potestativamente con carácter previo a la vía contencioso-administrativa, siempre que se trate de contratos de servicios sujetos a regulación armonizada o de contratos de servicios comprendidos en las categorías 17 a 27 del Anexo II del TRLCSP de cuantía igual o superior a 207.000 €, los siguientes actos:

- El anuncio de licitación
- El acuerdo de aprobación de los pliegos reguladores de la licitación y el documento contractual que establezca las condiciones de la prestación
- El acuerdo de adjudicación
- Los actos de trámite adoptados en el procedimiento antecedente, siempre que éstos últimos decidan directa o indirectamente sobre la adjudicación, determinen la imposibilidad de continuar el procedimiento o produzcan indefensión o perjuicio irreparable a derechos o intereses legítimos.

B) En los demás contratos de servicios dichos acuerdos, cuando sean adoptados por el órgano de contratación, podrán ser objeto de recurso potestativo de reposición ante el mismo. Cuando sean adoptados por la Mesa de Contratación, deberán ser objeto de recurso de alzada ante el órgano de contratación.

28.3.- Recurso contencioso administrativo

Contra la resolución del recurso especial de contratación, del recurso de reposición o del recurso de alzada indicado, solo procederá la interposición de recurso contencioso-administrativo conforme a la Ley 29/1998, de 13 de julio, de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

Los actos susceptibles de recurso especial de contratación o de recurso de reposición podrán ser objeto, directamente, de recurso contencioso administrativo.

29) Gastos de anuncios y tributos y varios.

El adjudicatario vendrá obligado a pagar todos los gastos de publicación de anuncios de licitación en diarios oficiales y medios de comunicación que se detallan en el Epígrafe 8 del Anexo I ("Cuadro de Características del Contrato").

Asimismo, deberá pagar todos los Impuestos, Contribuciones, Tasas y Precios Públicos que recaigan sobre el contrato o, en su caso, sobre el objeto del contrato.

30) Cesión del contrato y subcontratación

30.1.- Cesión del contrato

El adjudicatario no podrán ceder los derechos dimanantes del contrato sin obtener previamente la autorización del órgano competente de la Corporación, con los requisitos y condiciones establecidos en el artículos 226 TRLCSP.

El cesionario deberá constituir la garantía dentro del plazo máximo de 15 días naturales a contar desde la autorización expresa por el órgano de contratación de la cesión. La no constitución de la garantía dentro de dicho plazo dará lugar a la resolución del contrato.

30.2.- Subcontratación

El adjudicatario no podrán concertar con terceros la realización parcial del contrato sin obtener



Ayuntamiento de
Alcalá de Guadaíra

previamente la autorización del órgano competente de la Corporación, con los requisitos y condiciones establecidos en los artículos 227 y 228 TRLCSP. En todo caso las prestaciones parciales que el adjudicatario subcontrate con terceros no podrán exceder del 50% del importe de adjudicación.

El contratista está obligado a abonar el precio pactado a los subcontratistas o suministradores, con arreglo a los plazos y condiciones del art. 228 TRLCSP.

----0000----

ANEXO I - CUADRO DE CARACTERISTICAS DEL CONTRATO

1. PODER ADJUDICADOR:

- 1.1. **Administración contratante:** Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra
- 1.2. **Órgano de Contratación:** Junta de Gobierno Local
- 1.3. **Publicidad:** Perfil y BOP
- 1.4. **Nº de expediente** 4652/2014 - **Ref.** C-2014/010
- 1.5. **Dirección perfil de contratante:** <http://ciudadalcala.sedelectronica.es>
- 1.6. **Tipo de Contrato:** Servicios
- 1.7. **Tramitación:** Ordinaria
- 1.8. **Criterios de adjudicación:** Varios criterios (Anexo III)
- 1.9. **Procedimiento de adjudicación:** abierto con varios criterios de adjudicación

2. OBJETO DEL CONTRATO:

- 2.1. **Objeto del contrato:** Prestación del servicio de atención telemática de carácter tributario
- 2.2. **Categoría de servicios** (anexo II TRLCSP): 5
- 2.3. **CPV:**
- 2.4. **Regulación:** No armonizada
- 2.5. **Sujeción a recurso especial:** No
- 2.6.- **Lotes:** No. **Nº de lotes:** ---

3. PRECIO DEL CONTRATO:

- 3.1. **Valor estimado del contrato:** 172.800,00 €
- 3.2. **Presupuesto de licitación IVA excluido:** 86.400,00 €
- 3.3.- **Presupuesto de licitación IVA incluido:** 104.544,00 €
- 3.4. **Partida presupuestaria:** 30102.932A.22799
- 3.5. **Anualidades de gasto IVA incluido:**
 - AÑO 2014: 21.780,00 €
 - AÑO 2015: 52.272,00 €
 - AÑO 2016: 52.272,00 €
 - AÑO 2017: 52.272,00 €
 - AÑO 2018: 30.492,00 €
- 3.6. **Revisión de precios:** No.
- 3.7. **Aplicación de la eventual baja:** sobre el presupuesto de licitación.
- 3.8. **Forma de pago:** cantidad fija periódica

4. FINANCIACIÓN:

Entidades obligadas al pago: Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra (100 %)



Ayuntamiento de
Alcalá de Guadaíra

5. PLAZOS:

Plazo inicial de duración del contrato: dos años. **Prórrogas posibles:** hasta otros dos años

6. GARANTÍAS:

6.1. **Provisional:** --- **Asciende a:** ---

6.2. **Definitiva:** SI **Asciende a:** 5 % del importe de adjudicación, excluido IVA

6.3 **Complementaria:** NO **Asciende a:** --- %

6.4. **Plazo de garantía:** 6 meses desde la fecha de recepción del contrato

7. SOLVENCIA Y CLASIFICACIÓN DEL CONTRATISTA:

Según Anexo II de este pliego

8. GASTOS DE PUBLICIDAD:

Máximo: 200,00 €

9. PLAZO DE PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES:

Comprenderá desde la primera publicación del anuncio de licitación hasta el día posterior en el tiempo de los siguientes (art. 159 TRLCSP):

1. El último día del plazo de 15 días naturales contados a partir del día siguiente al de publicación del anuncio en el Perfil de contratante.

2. El último día del plazo de 15 días naturales contados a partir del día siguiente al de publicación del anuncio en el BOP.

10.- VALORES DESPROPORCIONADOS O ANORMALES:

Si así figura expresamente en el anexo III de este pliego

11.- PARTIDAS DE OBLIGATORIA SUBCONTRATACIÓN:

12.- POSIBILIDAD DE ABONO POR ACOPIOS O ACTUACIONES PRELIMINARES:

13.- POSIBLE SUBROGACION DE PERSONAL DE CONTRATA ANTERIOR:

Si así se establece expresamente en otro anexo a este pliego. No obstante, la información facilitada en el mismo se entenderá facilitada en cumplimiento de lo dispuesto en el art. 120 TRLCSP, sin que la misma suponga prejuzgar la existencia y el alcance de la obligación de subrogación.

14.- CAUSAS EXPRESAMENTE PREVISTAS DE MODIFICACION DEL CONTRATO, INCLUIDAS EN EL VALOR ESTIMADO DEL MISMO:

--000--

ANEXO II – CONTENIDO DEL SOBRE “A” – DOCUMENTACION GENERAL

El sobre A contendrá la siguiente documentación (*):

(*) En el supuesto de que se pretenda la licitación como UTE, deberá incluirse dentro del sobre la documentación correspondiente a cada uno de los futuros miembros de la misma.

1.- **Declaración responsable de capacidad**, suscrita por el licitador o su/s legítimo/s representante/s o apoderado/s, redactada de acuerdo con el siguiente tenor:

D. _____, con NIF ___ y domicilio en _____, en nombre propio (o en representación de _____), en el procedimiento de adjudicación del contrato de servicio de _____, declara/n que:

a) (Sólo para el supuesto de que se trate de una persona jurídica) La entidad que representa/n se constituyó en la localidad de _____ el día _____, bajo la denominación social de _____, mediante escritura (o documento fundacional que, en su caso, le sustituya), inscrita en el Registro Mercantil de _____ (o Registro que le sustituya), así como que su objeto social comprende la actividad objeto de la presente contratación, según se desprende de sus Estatutos.

b) (En el supuesto de que actúe en representación de otra persona física o de una persona jurídica) El poder de representación que le/s asiste para la formulación de la presente proposición le/s ha sido conferido en alguna de las formas legalmente previstas, resulta bastante para licitar en la presente convocatoria, sin que necesite de ninguna otra ratificación, y se encuentra vigente en la fecha de finalización del plazo de presentación de proposiciones.

c) Ni su persona física, ni, en su caso, la empresa, sus administradores u órganos de dirección, están incurso/s en ninguna de las prohibiciones de contratar con el Ayuntamiento establecidas en la legislación vigente, especialmente las indicadas en el art. 60 del TRLCSP.

d) Como licitador cumple todos los requisitos y obligaciones exigidos por la normativa vigente para la apertura, instalación y funcionamiento legal de la empresa que representa/n, la cual se halla al corriente del cumplimiento de todas sus obligaciones tributarias y para con la Seguridad Social.

e) Como licitador (indicar lo que proceda): a) no figura comprendido dentro de un Grupo de empresas vinculadas; b) pertenece al Grupo de empresas vinculadas denominado _____, no participando en la presente licitación ninguna de las demás empresas del mismo; o, c) pertenece al Grupo de empresas vinculadas denominado _____, participando en la presente licitación igualmente la empresa _____ perteneciente al mismo.

f) (Sólo para el supuesto de licitar como UTE): Como licitador se compromete, caso de resultar propuesto adjudicatario, a constituirse en UTE junto a la/s entidad/es _____, de conformidad con el artículo 59 TRLCSP y cláusula 8 del presente Pliego, participando cada una de ellas con los siguientes porcentajes _____ y designando a _____ como representante de la UTE resultante.

g) Los datos y documentos aportados dentro de los distintos sobres son de contenido absolutamente cierto, y que, en su caso, los DVD o CD incluidos en los mismos se corresponden con la documentación en papel contenida en los respectivos sobres.

(Lugar, fecha, nombre/s y firma/s del/de los declarante/s)(sello de la empresa)

La declaración incluirá cualquier otra circunstancia que no conste en el modelo anterior y que sea relevante para justificar la personalidad y solvencia suficiente del licitador.



Ayuntamiento de
Alcalá de Guadaíra

La declaración implicará la autorización al Ayuntamiento para la cesión de toda información relativa a obligaciones tributarias y de la Seguridad Social con el Estado en procedimientos de contratación, así como para la investigación de cualquier dato de lo declarado que pudiera ser incierto.

En especial, en ningún caso la declaración impedirá a la Mesa de Contratación o al órgano de contratación, en cualquier momento, antes o después de la adjudicación del contrato, o, en su caso, antes o después de su formalización, requerir a cualquier licitador que acredite, en el plazo máximo de 5 días hábiles, la realidad de cualquiera de las declaraciones efectuadas, pudiendo, si dicha acreditación no se produce de manera suficiente y sin perjuicio de las demás consecuencias previstas legalmente, ser excluido del procedimiento de licitación o incurrir en causa culpable de resolución del contrato.

2.- Formulario de datos del licitador

El licitador incluirá un formulario-resumen de sus datos, conforme al siguiente modelo:

A) Datos de la empresa

- Denominación social
- Nombre comercial
- NIF/CIF
- Dirección de internet
- Domicilio social (dirección, población y CP)
- Datos a efectos de notificaciones (dirección, teléfono y persona de contacto, fax, y correo electrónico)

B) Datos del/ de los representante/s o apoderado/s (reproducir este apartado tantas veces como representantes o apoderados suscriban la proposición)

- Nombre y apellidos
- NIF
- Dirección de correo electrónico
- Escritura o documento habilitante (notario, lugar, fecha, protocolo...)

Lugar, fecha, nombre/s y firma/s

3.- Solicitud de notificación electrónica

En su caso, el licitador indicará expresamente que acepta ser notificado a través de la sede electrónica del Ayuntamiento, presentando la siguiente declaración:

D. _____, con NIF ____ y domicilio en _____, en nombre propio o en representación de _____ a quien representa en el procedimiento de adjudicación del contrato de servicio de _____:

1º Que dispone de un certificado electrónico, bien en tarjeta chip (NIF electrónico), bien instalado en un navegador (ej FNMT), para ser notificado de forma electrónica mediante comparecencia electrónica.

2º Que, en tal sentido, acepta que los anuncios de recepción de notificación electrónica de las resoluciones, acuerdos y documentos que deba recibir del Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra, en relación con el expediente de contrato citado, le sean remitidos a la dirección de correo electrónico ____ en orden a realizar la recepción efectiva de la citada notificación en el buzón electrónico de la Sede Electrónica oficial de dicho Ayuntamiento (<http://ciudadalcala.sedelectronica.es>).

3º Que una vez conste la recepción de la notificación correspondiente en la citada dirección de correo electrónico, y transcurridos 10 días naturales sin que se haya accedido a su contenido, se entenderá que la notificación ha sido rechazada.



Lugar, fecha, nombre/s y firma/s

4.- **Declaración relativa a la solvencia exigida al licitador**, que responda al siguiente tenor:

D. _____, con NIF _____ y domicilio en _____, en nombre propio (o en representación de _____), en el procedimiento de adjudicación del contrato de servicio de _____:

Declara/n que, a la fecha de finalización del plazo de presentación de proposiciones, en relación con el objeto del contrato, dispone de la suficiente solvencia económica y financiera, y ha ejecutado los siguientes trabajos en los periodos, para los beneficiarios y por los importes IVA excluido que se indican, pudiendo acreditar adecuadamente tales circunstancias mediante informes, certificados (además de los de buena ejecución referidos en el apartado 5), contratos y facturas, en cualquier momento ():*

Admón beneficiaria Nombre, cargo y teléfono de contacto Fechas inicio y fin del servicio Descripción del servicio Importe sin IVA

Lugar, fecha, nombre/s y firma/s

(*) El licitador deberá haber ejecutado **trabajos de similar naturaleza a los del contrato a que opta**, durante los **tres últimos años anteriores a la finalización del plazo de presentación de proposiciones, por un importe mínimo conjunto superior a 150.000 euros IVA excluido**. Se entenderán por trabajos de similar naturaleza aquellos que supongan: trabajos de atención telemática de carácter tributario prestados directa o indirectamente (a través de empresas colaboradoras) a Ayuntamientos, Diputaciones Provinciales, o Comunidades Autónomas Uniprovinciales, con competencias en gestión de tributos municipales con número de habitantes igual o superior a 50.000 (No se admitirán a estos efectos contratos de atención telefónica generalista tipo teléfono de atención "010"). La relación deberá adecuarse al anterior modelo, y, de no utilizarse, en caso de duda la Mesa podrá resolver en contra del licitador sin necesidad de requerimiento.

5.- **Certificados de buena ejecución de los trabajos alegados en el apartado 4, descriptivos de las funciones desempeñadas, emitidos por la autoridad responsable de la entidad beneficiaria de los servicios.**

-- 0000---



Ayuntamiento de
Alcalá de Guadaíra

ANEXO III – DOCUMENTACION A INCLUIR EN LOS SOBRES B Y C, Y CRITERIOS DE VALORACION

1.- DOCUMENTACIÓN A INCLUIR EN EL SOBRE B (“PROPOSICIÓN: CRITERIOS NO VALORABLES AUTOMÁTICAMENTE MEDIANTE CIFRAS O PORCENTAJES”)

El sobre B deberá reseñar en su anverso la denominación del servicio objeto del contrato a que se licita, el número de expediente de contratación, el nombre del licitador, sus números de teléfono y de fax o dirección de correo electrónico.

Salvo que se trate de un único licitador admitido, la inclusión por error en el sobre B de documentación correspondiente al sobre C determinará la exclusión del licitador afectado.

Incluirá una Oferta Técnica en la que se desglose y justifique la oferta del licitador en relación con los criterios cuya valoración exige un previo juicio de valor. Dicha Oferta Técnica deberá presentarse:

- a) En un documento encuadernado, con un índice de documentos, que preferentemente no tenga una extensión superior a 100 folios escritos por ambas caras (no 200 folios escritos por una sola cara) en letra tipo Arial, Times New Roman o similar, de tamaño mínimo 10.
- b) Además, en pen-drive, DVD ó CD, en formato pdf.

El contenido de la Oferta Técnica será el siguiente:

a) Plan de Trabajo y equipo humano: Se valorará la metodología utilizada para la prestación del servicio y su plena adaptación las necesidades del Ayuntamiento así como otros aspectos de interés que redunden en una mejor prestación del servicio, se valorará el planteamiento de objetivos cuantitativos y cualitativos y aplicación de controles de ejecución del contrato. Se valorará especialmente la composición del equipo de trabajo y su experiencia y formación en materia de gestión tributaria local propuesto así como los planes de formación.

b) Mejoras: Se valorarán las mejoras que se proponen para la prestación de los servicios objeto del contrato, teniendo especial valoración aquellas referidas a la mayor integración del centro de atención telemática con el Ayuntamiento en los aspectos operativos, organizativos, y formativos. Igualmente se valorarán las existencia de certificaciones de calidad relativas a los servicios de atención telemática y medioambientales.

2.- DOCUMENTACIÓN A INCLUIR EN EL SOBRE C (“PROPOSICIÓN: CRITERIOS VALORABLES AUTOMÁTICAMENTE MEDIANTE CIFRAS O PORCENTAJES”)

El sobre C deberá reseñar en su anverso la denominación del servicio objeto del contrato a que se licita, el número de expediente de contratación, el nombre del licitador, sus números de teléfono y de fax o dirección de correo electrónico.

Contendrá la proposición económica formulada conforme al siguiente modelo:

D/D^a....., con D.N.I.....mayor de edad, vecino de....., con domicilio en, en nombre propio o en representación de.....conforme acredito con poder bastantado, enterado de la licitación convocada para adjudicar, mediante procedimiento abierto, el servicio de ____ (EXPTE. C-201_/0_ - ____ GES), solicita PARTICIPAR EN DICHA LICITACION, y se comprometo a prestarlo en la forma determinada en el pliego de cláusulas administrativas particulares y en el correspondiente pliego de prescripciones técnicas, con arreglo a la



Ayuntamiento de
Alcalá de Guadaíra

siguiente oferta económica (en letra y en número): a) _____ € anuales IVA excluido; b) _____ € en concepto de IVA anual; c) _____ € anuales IVA incluido.

El que suscribe se somete voluntariamente y acepta íntegramente los pliegos y cuantas obligaciones se deriven de éstos, tanto como licitador como adjudicatario, en su caso.

Lugar, fecha, nombre y firma del licitador.

3.- CRITERIOS DE VALORACION DE LAS OFERTAS.

3.1.- Sobre B (máximo 40 puntos)

A) Plan de Trabajo y equipo humano: máximo 25 puntos.

1. Metodología utilizada para la prestación del servicio y su plena adaptación a las necesidades del Ayuntamiento así como otros aspectos de interés que redunden en una mejor prestación del servicio. (7 puntos).
2. Planteamiento de objetivos cuantitativos y cualitativos y aplicación de controles de ejecución del contrato (10 puntos).
3. Composición del equipo de trabajo, y su conocimiento y formación en materias de gestión tributaria local propuesto, así como los planes de formación (8 puntos).

B) Mejoras: máximo 15 puntos.

1. Mejoras que se proponen para la prestación de los servicios objeto del contrato, teniendo especial valoración aquellas referidas a la mayor integración del centro de atención telemática con el Ayuntamiento en los aspectos operativos, organizativos y formativos (10 puntos).
2. Existencia de certificaciones de calidad relativas a los servicios de atención telemática y medioambientales (5 puntos).

Se establece un **umbral mínimo de 20 puntos**, por debajo del cual las ofertas afectadas quedarán excluidas, sin proceder a la apertura de los correspondientes sobres C.

3.2.- Sobre C

La **valoración del criterio “oferta económica”** se efectuará aplicando el siguiente procedimiento:

1º A la oferta económica con mayor porcentaje de baja **se le asignarán 60 puntos**.

2º La **puntuación obtenida por el resto de las ofertas** será la derivada de la siguiente fórmula:

$$\frac{(\text{Puntuación asignada a la mejor oferta}) \times (\text{Porcentaje de baja de la oferta a calcular})}{\text{Porcentaje de baja de la mejor oferta}}$$

En cuanto a la oferta económica, serán consideradas **presuntamente desproporcionadas o anormales** las que resulten de la aplicación de los criterios establecidos en los arts. 85 y 86 del RLCAP.

---000---

ANEXO IV – MESA DE CONTRATACION

La Mesa de Contratación estará integrada o constituida del modo siguiente:

Presidente: D. Rafael Chacón Sánchez, 1er. Tte. Alcalde de Alcalde.

- Suplente 1º: D^a Miriam Burgos Rodríguez, 2ª Teniente de Alcalde
- Suplente 2º: María José Borge Montero, 3ª Teniente de Alcalde

Vocales:

1) Dos miembros del Grupo Municipal Socialista, de entre los siguientes:

Titular 1: D^a. Miriam Burgos Rodríguez

Titular 2: D^a María José Borge Montero

Suplente 1º: D. Salvador Escudero Hidalgo

Suplente 2º: D. Clemente Jesús Olivero Mejías

Suplente 3º: D^a. Gloria Marín Gil

Suplente 4º: D. Enrique Pavón Benítez

Suplente 5º: D^a. María Dolores Gutiérrez Peral

Suplente 6º: D. José Antonio Montero Romero

2) Un miembro del Grupo Municipal Popular, de entre los siguientes:

Titular: D^a María Carmen Rodríguez Hornillo

Suplente 1º: D^a. María del Aguila Gutiérrez López

Suplente 2º: D. Francisco Bautista Fernández

Suplente 3º: D^a Sandra González García

Suplente 4º: D. Luciano Borrego Borrego

Suplente 5º: D^a Rosalía Fernández-Lliebrez Arriaga

Suplente 6º: D^a Rosario Ordoñez Pardo

Suplente 7º: D. Miguel Angel Castillo Jiménez

Suplente 8º: D^a Elena Ballesteros Marín

3) Un miembro del Grupo Municipal Andalucista, de entre los siguientes:

Titular: D^a María Dolores Aquino Trigo

Suplente: D. Ramón Ramos Gandul

4) D. Alberto Jesús Miranda Oliva, portavoz del Grupo Municipal Izquierda Unida

5) D. Pilar Perez Santigosa, Tesorera Municipal.

Suplente: José Anttonio Pastor Moreno, Administrador de Rentas

6) D. Fernando Manuel Gómez Rincón, Secretario General de la Corporación

Suplente 1º: D. José Manuel Parrado Florido, Vicesecretario General

Suplente 2º: D. Juan Pablo Guerrero Moreno, Jefe del Servicio de Contratación

7) D. Francisco de Asís Sánchez Nieves, Interventor de Fondos de este Ayuntamiento

Suplente 1º: D. Rafael Buezas Martínez, Viceinterventor Municipal

Suplente 2º: D. Luis Ortíz Ramírez, Jefe de la Oficina Presupuestaria

Secretaría de la Mesa:

D^a Margarita Borrallo Lacalle, Administrativo Servicio Contratación.

Suplente: D^a. Margarita Conde Pérez, Administrativo Servicio Contratación

Suplente: D. David Pozo Estévez, Auxiliar Servicio Contratación

---000---



ANEXO V – PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato administrativo será la atención de las consultas formuladas por los contribuyentes en materia tributaria y del resto de ingresos de naturaleza pública gestionados por los Servicios de Gestión de Ingresos y Recaudación que contacten con el Ayuntamiento por cualquiera de los medios telemáticos que se habiliten (telefónico, e-mail, portal municipal), y la realización de las gestiones derivadas que se establecen en el presente pliego de prescripciones técnicas.

Concretamente en materia de atención telefónica se atenderán las llamadas recibidas en un número telefónico específico establecido por el Ayuntamiento respondiendo a las consultas que se les planteen sobre aspectos tributarios y de expedientes sancionadores de tráfico, derivando a las diferentes Unidades de Gestión de Ingresos y Recaudación, bien por correo electrónico o telefónicamente, tan sólo aquéllas que requieran una atención muy especializada por parte de las mismas.

El hecho de derivar a dichas unidades del Área de Hacienda solamente las llamadas imprescindibles implica que los informadores deberán poseer un conocimiento adecuado, tanto de la estructura orgánica del Área de Hacienda y de las personas que la componen como de los procesos básicos de trabajo de dichas unidades orgánicas con el fin de desviar las llamadas al lugar correcto.

Para poder desarrollar la atención primaria de las consultas, los informadores deberán poseer una formación suficiente en materia tributaria y del procedimiento sancionador de tráfico de corporaciones locales y deberán asimismo, ser formados en el conocimiento de las preguntas y respuestas más comúnmente dirigidas a la Hacienda Municipal en este nivel.

Se enuncian como comprendidos en el objeto del contrato los trabajos y actuaciones a realizar desde el centro de atención del contratista, para atender los siguientes trámites y consultas:

- a) Información sobre datos generales del organismo (horarios de atención, plazos de pago voluntario, tipos impositivos, etc.)
- b) Realización de trámites (canal telefónico, con identificación de acuerdo a los protocolos marcados por el Ayuntamiento):
 - Solicitudes de domiciliaciones de tributos
 - Solicitudes de cambio de domicilio fiscal
 - Solicitud de remisión de cartas de pago
 - Realización de pago
 - Solicitud de justificantes de pagos de recibos
 - Consultas de recibos y unidades fiscales
 - Consulta de expedientes en los procedimientos siguientes:
 - Beneficios fiscales
 - Devolución de ingresos indebidos
 - Recursos Administrativos
 - Inspección tributaria
 - Expedientes ejecutivos
 - Expedientes sancionadores de tráfico
 - Otros trámites que el Ayuntamiento decida autorizar su solicitud por esta Vía
- c) Derivación de llamadas al segundo nivel de atención del Ayuntamiento en caso de versar sobre temas muy especializados que, por su nivel de complejidad, no puedan ser resueltos por la primera línea de atención

En todo caso, las tareas enunciadas como objeto del contrato no implican, en modo alguno, ejercicio de autoridad limitándose a servicios de información y asistencia al contribuyente.

2.- CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

- a) Horario: El servicio se prestará de lunes a viernes, salvo festivos nacionales, de la Comunidad Autónoma de Andalucía y del municipio de Alcalá de Guadaíra. El servicio será ininterrumpido entre las 8 y las 20 horas. El número medio de agentes en servicio será de 4. La distribución del número de informadores por tramos horarios se fijará por la empresa adjudicataria, en función de las necesidades que se detecten en el desarrollo del servicio.
- b) El Centro de Atención Telemático deberá contar con los siguientes medios técnicos a aportar por el contratista:
 - Centralita, para gestionar las llamadas entrantes y salientes y distribución de las mismas en la red de trabajo
 - Servidores y software específico de centro de llamadas
 - Al menos diez puestos de trabajo dotados de todos los medios necesarios para desarrollar el objeto del contrato, escalables en su caso
 - Conexión de red privada virtual entre el centro de atención telemática y la sede del Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra
 - Software de análisis de información
 - Sistema de grabación selectiva de llamadas
 - El sistema deberá soportar la atención de al menos diez llamadas de forma simultánea y otras diez llamadas en espera



Ayuntamiento de
Alcalá de Guadaíra

- Los licitadores deberán contar para la prestación del servicio con un centro de atención de llamadas alternativo al ofertado que garantice la continuidad del servicio en caso de contingencia

c) Para la atención de llamadas se realizarán, por cuenta del contratista, las siguientes tareas:

- Derivación de los números del servicio al centro de atención telemática
- Establecimiento de un sistema de grabación de llamadas que requieran identificación del contribuyente para constancia de las gestiones realizadas, e integración automática de dichas grabaciones en el sistema tributario del Ayuntamiento
- Establecimiento de comunicaciones con el sistema informático tributario del Ayuntamiento para poder realizar las gestiones que demanden los contribuyentes
- Establecimiento de un sistema que permita al ayuntamiento la monitorización del servicio en tiempo real, de forma que pueda hacer un seguimiento en línea de las gestiones realizadas, los tiempos de espera y atención, así como el control de las llamadas perdidas y recuperadas
- Habilitación de un sistema que permita mantener en espera las llamadas entrantes durante un tiempo máximo de 1 minuto. Transcurrido este tiempo el sistema ofrecerá la posibilidad de dejar su número de teléfono en el buzón de voz a fin de que le sea devuelta la llamada. El Centro de Atención Telemática deberá devolver, dentro del día en que se hayan producido, las llamadas perdidas que hayan grabado su número en el buzón de voz. El porcentaje mensual de llamadas atendidas sobre la suma de atendidas más desbordadas (transcurrido un minuto y no atendidas) no podrá ser inferior al 90%

3.- CONTROL DE CALIDAD DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria realizará trimestralmente auditorías internas que permitan un control de la calidad del servicio, y aplicará las oportunas medidas correctoras en caso de detectar anomalías en la misma.

En las mencionadas auditorías se deberán considerar, además de los indicadores establecidos en el artículo 2.c) anterior, parámetros técnicos como porcentajes de saturación, tiempos de espera, picos de llamadas, y de calidad de la atención como acogida, amabilidad, tono, mensajes positivos/negativos, descubierta de necesidades, resolución, exactitud y claridad de la información aportada, direccionamientos, etc.

La empresa adjudicataria deberá comunicar al Ayuntamiento el resultado de tales auditorías y deberá atender las solicitudes de sustitución de las personas que, a juicio de la Administración, no resulten idóneas para el desarrollo del servicio, en base a las observaciones realizadas por el supervisor nombrado por el Ayuntamiento.

4.- CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Para la adecuada ejecución del objeto del presente contrato el Ayuntamiento facilitará acceso al sistema informático tributario a los agentes.

Todos aquellos datos que la empresa adjudicataria pudiera conocer en el desarrollo del servicio serán considerados como confidenciales, por lo que deberá guardar secreto de los mismos .

El quebrantamiento del deber de confidencialidad será causa de resolución del contrato con la indemnización que pudiera corresponder por los daños y perjuicios que la falta de confidencialidad pudiera generar.

La obligación de reserva y confidencialidad se entienden sin perjuicio de todas aquellas establecidas por la normativa vigente sobre tratamiento automatizado y protección de los datos de carácter personal.

5.- LOCAL

El contratista aportará el local necesario para desarrollar los servicios que son objeto de este contrato.

6.- PERSONAL

El personal destinado a la prestación del servicio adjudicado deberá contar con un nivel mínimo de Técnico Tributario. Contará asimismo con capacidad personal y profesional para una adecuada comunicación con el público y experiencia en el manejo de equipos informáticos.

La empresa adjudicataria deberá formar al personal propuesto en su oferta para el desarrollo del servicio en el conocimiento interno de la estructura de las unidades de Gestión de Ingresos y Recaudación y sus funciones, así como en las materias concretas objeto de consultas telemáticas.

La Adjudicataria designará la persona responsable, dependiente de ella, que será el interlocutor ante el Ayuntamiento en todos los aspectos e incidencias que plantee la ejecución del presente contrato. Dicho nombramiento deberá ser sometido, previamente a su eficacia, a la consideración del Ayuntamiento. Dicho delegado responsable se encargará de dirigir los servicios y coordinar las relaciones con el Ayuntamiento para lo cual deberá reunir las condiciones idóneas de conocimiento teórico y práctico en materia impositiva y recaudatoria y con competencias suficientes para:

- Ostentar la representación de la adjudicataria cuando sea necesaria su actuación o presencia, según el



Ayuntamiento de
Alcalá de Guadaíra

presente Pliego, así como en otros actos derivados del cumplimiento de las obligaciones contractuales, siempre en orden a la ejecución y buena marcha del servicio

- Organizar la ejecución del servicio así como el cumplimiento de las órdenes recibidas del Ayuntamiento

7.- EQUIPAMIENTO TECNOLÓGICO

La adjudicataria deberá aportar el equipamiento tecnológico necesario para la adecuada ejecución del contrato.

Las ofertas de los licitadores deberán basarse en las condiciones técnicas descritas, de forma que en ningún caso se produzcan para el Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra costes de tráfico telefónico a consecuencia de la prestación del servicio objeto del presente contrato.

8.- PRECIO Y PRESUPUESTO DEL CONTRATO

El precio máximo del contrato será de 3.600,00 euros mensuales (IVA excluido), con independencia del número de llamadas atendidas. En consecuencia, el importe máximo a que puede ascender el gasto derivado del presente contrato por cada anualidad será de 43.200,00 euros (IVA excluido), con arreglo a las siguientes anualidades:

- 2014: 21.600,00 euros
- 2015: 43.200,00 euros
- 2016: 21.600,00 euros

9.- DURACIÓN DEL CONTRATO

El contrato tendrá una duración de dos años, pudiendo prorrogarse por periodos anuales con un máximo de dos.

10.- FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO

El adjudicatario deberá presentar una factura mensual por el servicio prestado en el mes anterior, acompañada de una relación de las llamadas/email atendidos, su procedencia y las gestiones derivadas realizadas en el mes en cuestión.

En Alcalá de Guadaíra

LA TESORERA (documento firmado electrónicamente al margen) MARÍA PILAR PÉREZ SANTIGOSA	EL ADMINISTRADOR DE RENTAS (documento firmado electrónicamente al margen) JOSE ANTONIO PASTOR MORENO
--	--