

PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CENTRO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS, AL ORGANISMO AUTÓNOMO DE RECAUDACIÓN Y GESTIÓN TRIBUTARIA (REGTSA).

1. OBJETO Y CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.-

1.1.-El objeto de la presente contratación es la prestación del servicio de centro de atención de llamadas de los contribuyentes de REGTSA consistente en el desarrollo de los siguientes servicios:

Atención telefónica a los contribuyentes desde el centro de llamadas del contratista para atender los siguientes trámites y consultas:

- Información general sobre REGTSA (no precisa identificación)
- Realización de trámites (canal telefónico, con identificación a través de la aportación de información conocida por ambas partes). Se gestionarán los siguientes trámites:
 - Solicitudes de domiciliaciones de tributos
 - Solicitudes de cambio de domicilio fiscal
 - Solicitud de remisión de recibos
 - Solicitud de certificados de recibos
 - Consulta de Recibos y Unidades Fiscales.
 - Consulta de expedientes en los procedimientos siguientes:
 - ❖ beneficios fiscales
 - ❖ devolución de ingresos indebidos
 - ❖ recursos administrativos
 - ❖ inspección tributaria
 - ❖ expedientes ejecutivos
 - Presentación de Quejas y sugerencias

Los servicios comprendidos en el presente contrato consisten en prestaciones de carácter instrumental y material que, en ningún caso, implican ejercicio de autoridad y que, en todo momento, estarán sujetas al control, supervisión y/o aprobación de las diferentes Áreas y Unidades que integran el Organismo Autónomo.

1.2.- Los licitadores deberán contar para la prestación del servicio con un centro de atención de llamadas situado en la provincia de Salamanca, que contará, al menos, con las especificaciones técnicas que se fijan en la cláusula número 2 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

1.3.- La contratación del servicio de atención telefónica a los contribuyentes incluye la prestación de servicios de forma ininterrumpida entre las 9 y las 19 horas de lunes a viernes, salvo días festivos oficiales que lo sean en la ciudad de Salamanca, cualquiera que sea la ubicación física del centro de llamadas. La distribución del personal y el horario de atención se realizarán en tres bloques:

- **Horario de mañana:** se prestará el servicio de 9 a 15 horas, si bien los trabajadores del servicio solamente trabajarán cinco horas, lo que quiere decir que unos entrarán a las 9 horas y saldrán a las 14 horas y otros los harán de 10 a 15 horas. El número de trabajadores en este bloque horario será variable en función de la demanda de los ciudadanos, tal y como se especifica en el cuadro adjunto.
- **Horario de mediodía:** se prestará el servicio de 15 horas a 16 horas y 30 minutos. En este bloque horario la dotación será de un trabajador durante todo el año.

- **Horario de tarde:** se prestará el servicio de 16 horas y 30 minutos a 19 horas. La dotación del servicio será variable, siendo de una persona en los meses de baja actividad y de dos personas el resto de los meses, según se especifica en el cuadro adjunto.

ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO			
MES	LLAMADAS RECIBIDAS EN 2009	TORNOS DEL PERSONAL Mañana +mediodía +tarde	HORAS de SERVICIO DIARIAS
ENERO	1.284	2+1+1	14
FEBRERO	1.261	2+1+1	14
MARZO	1.500	3+1+1	19
ABRIL	2.558	4+1+2	26,5
MAYO	4.160	6+1+2	36,5
JUNIO	5.505	7+1+2	41,5
JULIO	2.829	5+1+2	31,5
AGOSTO	1.625	3+1+1	19
SEPTIEMBRE	1.939	3+1+1	19
OCTUBRE	3.169	5+1+2	31,5
NOVIEMBRE	3.081	5+1+2	31,5
DICIEMBRE	1.886	3+1+1	19
TOTAL	30.797		

En ningún caso el personal asignado al servicio podrá atender otro tipo de llamadas durante los tiempos de servicio contratados con REGTSA.

1.4.- El servicio comenzará a prestarse a partir de la fecha de formalización del contrato, y durante los meses de Mayo, Junio y primera quincena de Julio de 2010, el servicio se prestará desde las dependencias de REGTSA a fin de organizar la puesta en marcha del nuevo servicio garantizando que no se produce interrupción del mismo en ningún momento. A partir del día 16 de julio de 2010 el servicio se prestará desde las instalaciones del contratista. A estos efectos el cuadro de organización del servicio para 2010 será el siguiente:

ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO DURANTE 2010			
MES	LLAMADAS RECIBIDAS EN 2009	TORNOS DEL PERSONAL Mañana +mediodía +tarde	HORAS DIARIAS
MAYO	4.160	2+1+1	14
JUNIO	5.505	3+1+2	21,5
JULIO	2.829	5+1+2	31,5
AGOSTO	1.625	3+1+1	19
SEPTIEMBRE	1.939	3+1+1	19
OCTUBRE	3.169	5+1+2	31,5
NOVIEMBRE	3.081	5+1+2	31,5
DICIEMBRE	1.886	3+1+1	19

Código CPA: 82201 (Servicios Centro Llamadas)
Código CPV: 7951200-6 (Centro Llamadas)

Las características técnicas del citado servicio son las establecidas en el **Pliego de Condiciones Técnicas**, quedando aquí por reproducidas.

2. PROTECCIÓN DE DATOS.-

2.1.- El adjudicatario, en la realización de los trabajos contratados, adecuará sus actuaciones a la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (B.O.E. núm. 298, de 14 de diciembre) y demás normas de aplicación.

2.2.- El adjudicatario, sea persona física o jurídica, y el personal a su servicio que tenga acceso o realice cualquier tratamiento con los datos tributarios de carácter personal, tendrá la consideración de “encargado del tratamiento” y el acceso a la información tributaria de carácter personal necesaria para la realización de los trabajos no supondrá “comunicación de datos”, a efectos de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

2.3.- El adjudicatario encargado del tratamiento estará sometido a las siguientes obligaciones con respecto de los datos de carácter personal:

- Actuará conforme a las instrucciones de REGTSA, responsable del fichero.
- Adoptará todas aquellas medidas de índole técnica y organizativa que resulten necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal, así como para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizados.
- No aplicará ni utilizará los datos con fines distintos a los de realización de los trabajos objeto del contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.
- Estará obligado a guardar el secreto profesional respecto de los mismos, aun después de finalizar sus relaciones contractuales.
- Una vez finalizados los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario deberá devolver a REGTSA todos los documentos o soportes informáticos en que pudiera constar algún dato de carácter personal.

2.4.- En el caso de que el adjudicatario destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones establecidas en el contrato, será considerado responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente, previstas en la Ley Orgánica 15/1999, 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

3.- ACCESO AL PERFIL DE CONTRATANTE.- La información referente a la actividad contractual de REGTSA incluida la información pública relativa al presente procedimiento, tiene su difusión en Internet en el Perfil de Contratante de este Organismo Autónomo, al cual se puede acceder a través de la página web: www.regtsa.es.

4.- CALIFICACIÓN Y RÉGIMEN JURÍDICO.- El presente contrato tiene carácter administrativo conforme a lo establecido en el art.19 de la Ley 30/2007 de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público (LCSP), calificándose como contrato de servicios, y rigiéndose por el presente pliego de cláusulas administrativas particulares, por el pliego de prescripciones técnicas particulares, por la citada LCSP, y por el RD 817/2009, de 8 de mayo, que desarrolla parcialmente la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público. También se aplicará, en cuanto no se encuentre derogado por las dos disposiciones anteriores, el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, aprobado por RD 1098/2001, de 12 de octubre.

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

Para el conocimiento de las cuestiones que se deriven del contrato, la expresa competencia será la del Orden Jurisdiccional Contencioso-Administrativo, como indica el artículo 21.1 LCSP.

5.- FORMA DE CONTRATACIÓN.- De conformidad con lo establecido en el art. 122.2 en relación con el art. 134.3 g) de la LCSP, la adjudicación del presente contrato, se realizará mediante el **procedimiento abierto con varios criterios de valoración**.

6.- VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO.- El valor estimado del presente contrato asciende a la cantidad de 209.680,00 euros, siendo el IVA repercutido el 18% de dicho importe (37.742,40 €), y será atendido con cargo al concepto del presupuesto de gastos 9320.2270600 del Presupuesto de REGTSA de los años 2010, 2011 y 2012.

El contrato derivado de este procedimiento tendrá una duración máxima de dos años. Teniendo en cuenta el carácter plurianual del contrato, éste se financiará como sigue:

Anualidad de 2010	65.192,00 € IVA EXCLUIDO (11.734,56 €)
Anualidad de 2011	104.840,00 € IVA EXCLUIDO (18.870,20 €)
Anualidad de 2012	39.648,00 € IVA EXCLUIDO (7.130,64 €)

La reserva de crédito para la anualidad de 2010 ha quedado acreditada en el expediente de contratación mediante documento RC nº 201000013536 expedido por la Intervención. Por otro lado, de conformidad con lo dispuesto en el art. 174.1 del RDLeg 2/2004, de 5 de marzo, que aprueba el Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, y el art. 79 del RD 500/90, de 20 de abril, el contrato derivado de este procedimiento quedará sometido a la condición suspensiva de la existencia de crédito adecuado y suficiente para atender las obligaciones derivadas del contrato en los ejercicios 2011 y 2012.

La empresa facturará las prestaciones de acuerdo a las tarifas establecidas en el contrato, hasta el límite de gasto de cada ejercicio, según se vayan ejecutando, en las condiciones establecidas para el pago en la cláusula correspondiente.

El coste de los anuncios del procedimiento de contratación correrá a cargo del adjudicatario, pudiendo ser descontado su importe del primer pago derivado del contrato, salvo que justifique documentalmente haberlo satisfecho con anterioridad.

7.- TIPO DE LICITACIÓN.-

En función de la naturaleza de las prestaciones del contrato se establece un tipo de licitación que expresa los precios máximos unitarios que podrán abonarse por cada hora de prestación del servicio, ascendiendo a un máximo de 16,38 € por hora (IVA excluido). Este precio podrá mejorarse a la baja en las ofertas de cada contratista.

Las ofertas lo serán por el tipo de licitación o a la baja, debiendo ajustarse estrictamente al modelo que se inserta al final de las presentes Cláusulas, **indicando como partida independiente el importe del IVA** conforme a lo dispuesto en el art.129.5 de la LCSP, no siendo admisibles aquellas ofertas que superen dicho tipo de licitación.

En consonancia con lo dispuesto en el art. 131 de la LCSP, queda prohibida la introducción de cualquier tipo de variante o alternativa a las expresamente fijadas en el

presente Pliego, siendo desechadas aquellas ofertas que contravengan lo inmediatamente reseñado.

8.- GARANTÍA DEFINITIVA

Queda excluida para la presente contratación la prestación de garantía provisional, en virtud del carácter potestativo de su exigencia, según establece el art. 91.1 de la LCSP.

El licitador que resulte adjudicatario provisional, en el plazo de 15 días hábiles a contar del siguiente a la publicación de dicha adjudicación provisional en el B.O.P o en el perfil de contratante de REGTSA, deberá constituir garantía definitiva por un importe equivalente al **5% del precio de adjudicación, IVA excluido**, de acuerdo con lo dispuesto en el art. 83 de la LCSP y pudiendo formalizarse en cualesquiera de las formas recogidas en el art. 84 del citado Texto Legal. Debiendo depositarse en el Organismo Autónomo a fin de proceder a la adjudicación definitiva del contrato.

La garantía definitiva responderá de los conceptos mencionados en el art. 88 de la LCSP.

La devolución y cancelación de la garantía definitiva se efectuará de conformidad con lo dispuesto en el artículo 90 de la LCSP.

9- DURACIÓN DEL CONTRATO.

El contrato derivado de este procedimiento tendrá una duración máxima de dos años a contar desde la fecha de formalización del contrato.

10.- PROPOSICIONES, PLAZO Y LUGAR DE PRESENTACIÓN.- Las proposiciones para tomar parte en el procedimiento, ajustadas al modelo que al final se inserta, se presentarán en la Asesoría Jurídica de REGTSA en el plazo de quince días naturales a contar desde el siguiente al de la publicación del correspondiente anuncio en el Boletín Oficial de la Provincia, de conformidad con lo dispuesto en los art. 126 y 143.2 de la LCSP, finalizando el plazo a las 13 horas del último día natural, o enviadas por correo, en cuyo caso el licitador deberá justificar la fecha de imposición del envío en la Oficina de Correos y anunciar al órgano de contratación la remisión de la oferta, mediante telex, fax (923.281918) o telegrama, en el mismo día, salvo que la imposición de citado envío se realice el último día de finalización del plazo señalado en el anuncio, en cuyo caso deberá justificar además la hora, (siempre con anterioridad a las 13 horas) tanto en aquél como en el aviso de remisión de la oferta. Sin la concurrencia de ambos requisitos, la proposición no será admitida si la misma es recibida con posterioridad a la fecha y hora de la finalización del plazo señalado en el anuncio de la convocatoria. Transcurridos no obstante, 10 días naturales siguientes a la indicada fecha sin haberse recibido la proposición, ésta no será admitida.

11.- MODELO Y FORMA DE PRESENTACIÓN DE LAS PROPOSICIONES.- Se realizarán de acuerdo con lo establecido en el art. 80 RGLCAP.

La proposición constará de tres sobres cerrados, que podrán ser lacrados y precintados a voluntad, denominándose el primero de ellos "Documentación administrativa para participar en el procedimiento abierto", el segundo "Documentación relativa a los criterios cuya ponderación depende de un juicio de valor, para participar en el procedimiento abierto....." y el tercero "Proposición económica para participar en el procedimiento abierto.....", en virtud de lo establecido en el RD 817/2009, de 8 de mayo, que desarrolla parcialmente la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público, haciéndose constar expresamente que **toda la documentación que deba ser**

bastanteada o compulsada, deberá presentarse a tal fin en la Asesoría Jurídica de REGTSA con una antelación mínima de 24 horas al momento de finalización del plazo de presentación de proposiciones.

El sobre nº 1 "Documentación Administrativa": cuyo contenido deberá estar relacionado numéricamente en hoja independiente, deberá de incluir los documentos que a continuación se relacionan:

a) D.N.I. del proponente o del representante legal de la empresa, fotocopia legalizada del mismo o testimonio notarial de éste.

b) Poder, en su caso, que acredite la representación del proponente, si la propuesta no se suscribiera en nombre propio. Este poder deberá hallarse debidamente bastanteado por la Asesoría Jurídica de REGTSA.

c) En su caso, escritura de constitución o modificación de la sociedad, debidamente inscrita en el Registro Mercantil, en la que su objeto social sea coincidente con el del contrato de que se trata.

d) Declaración jurada, en la que el licitador afirme bajo su responsabilidad no hallarse incurso en ninguna de las causas de prohibición de contratar e incompatibilidad recogidas en el art. 49 de la LCSP, en la que se incluirá hallarse al corriente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes, y no mantener deuda alguna con la Excm. Diputación Provincial de Salamanca. **(Los certificados acreditativos de tales conceptos, deberán presentarse por el adjudicatario provisional en el plazo de 15 días hábiles desde el siguiente a la publicación, en el perfil de contratante o en el B.O.P, de dicha adjudicación provisional, como requisito previo y obligatorio a la adjudicación definitiva art. 135.4 LCSP).**

e) Documento acreditativo de que el licitador se encuentra dado de alta en el I.A.E. correspondiente con el objeto del contrato, en el momento de la presentación de su plica. En caso de que el licitador sea persona jurídica, deberá presentar igualmente la declaración de la cifra de negocios global del último ejercicio, y de ser superior a un millón de euros, deberá acreditar además, estar al corriente en el pago del mismo mediante la presentación del justificante del abono del último recibo.

f) No será necesario aportar resguardo o carta de pago acreditativa de haber constituido la garantía provisional, al excluirse del presente expediente de contratación.

g) Tratándose de empresas extranjeras, declaración de someterse a la jurisdicción de los juzgados y tribunales españoles con renuncia a su propio fuero jurisdiccional.

h) Tratándose de Uniones Temporales de Empresas se estará a lo dispuesto en el art. 48 de la LCSP.

i) Justificación de la solvencia económica y financiera del empresario, que podrá acreditarse **por uno o varios** de los medios siguientes conforme a lo dispuesto en el art. 64 de la LCSP.

* Declaración apropiada de entidades financieras o, en su caso, justificante de la existencia de un seguro de indemnización por riesgos profesionales **por importe de al menos 400.000,00 €**

* Declaración sobre el volumen global de negocios en el curso de los 3 últimos ejercicios **por importe de al menos 400.000,00 €**

* Las cuentas anuales presentadas en el Registro Mercantil o en el Registro oficial que corresponda, cuando su presentación sea obligatoria, **por importe de al menos 400.000,00 €**

j) Justificación de la solvencia técnica del empresario, que deberá acreditarse mediante **todos y cada uno** de los medios siguientes, conforme a los recogidos en el art. 66 de la LCSP:

Relación de los principales servicios efectuados durante los **tres últimos años, indicando su importe, fechas y destinatario público o privado de los mismos, lo que se acreditará mediante la aportación de certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público, o cuando el destinatario sea un comprador privado, mediante un certificado expedido por éste, **por importe mínimo de 400.000,00 €**.*

El sobre nº 2 "Documentación relativa a los criterios cuya ponderación depende de un juicio de valor", siendo dicho criterio la CALIDAD TÉCNICA DE LA OFERTA, contendrá:

Para valorar el equipo humano.

Se deberá especificar el número mínimo de personas N que formarán dicho equipo, en el que deberá incluir al Director de Proyecto.

En la propuesta deberán detallarse: Relación de operadores que participarán en el proyecto, el curriculum vitae de cada uno de ellos, las funciones y el grado de dedicación al desarrollo del proyecto por cada uno de los miembros del equipo propuesto a lo largo del tiempo de duración del contrato con detalle de horas de dedicación de cada uno, en cada fase del mismo, adecuando en cada momento el número de personas y sus funciones. Deberá detallarse el Programa de Formación que deberán seguir los operadores del servicio antes de la puesta en marcha del servicio y durante la duración del mismo.

Obligatoriamente la empresa deberá especificar cómo y dónde va ubicar físicamente el servicio de atención de llamadas a los contribuyentes, que necesariamente debe realizarse desde un Municipio ubicado en la Provincia de Salamanca.

El equipo de trabajo estará compuesto por las mismas personas durante la duración del contrato, salvo las circunstancias excepcionales que así se determinen y que motiven la sustitución de alguno de sus componentes. La sustitución de miembros del equipo de trabajo requerirá la aprobación previa por REGTSA.

Dentro de la memoria deberá detallarse la metodología y procedimiento a seguir para la gestión y seguimiento del proyecto.

Se entregará un Plan de Trabajo que defina las tareas a realizar, los responsables de su ejecución y los resultados a obtener en cada caso. Se aportará también la secuencia y el calendario / cronograma por servicio y con el esfuerzo previsto expresado en días por persona (desglosado por módulos y perfiles). Este cronograma será revisado y ajustado al inicio del proyecto.

La falsedad en el nivel de conocimientos técnicos del personal ofertado, deducida del contraste entre los valores especificados en la oferta y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, podrá implicar la sustitución del mismo.

Por parte del adjudicatario se nombrarán los interlocutores que se relacionarán con REGTSA.

Para valorar el proyecto.

Se incluirá en la Memoria Técnica la organización de los trabajos y la organización del servicio de atención. Se deberá detallar pormenorizadamente la adecuación de la

propuesta técnica presentada a los requisitos y consideraciones técnicas expuestos en el apartados 1 y 2 y las mejoras efectivamente incluidas en la propuesta.

Para valorar las características técnicas del centro de llamadas y el impacto ambiental.-

Se incluirá en la Memoria Técnica una descripción detallada de ambos apartados.

Si el oferente no presenta la documentación que permita ponderar alguno o algunos de los criterios objetivos de adjudicación o aquella es claramente insuficiente, no se atribuirá al licitador puntuación al calificar dicho criterio.

El sobre nº 3: “Proposición económica”, contendrá:

La oferta económica, debiendo efectuarse conforme al modelo establecido al final de las presentes cláusulas, pudiendo ser rechazada conforme a lo establecido en el art. 84 del RGCAP.

12- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.-

Los criterios que servirán de base para la adjudicación serán, por orden decreciente de importancia y con la ponderación que se les atribuye, los siguientes:

La selección del adjudicatario del presente procedimiento abierto, se realizará de acuerdo con las puntuaciones obtenidas en la valoración de las ofertas presentadas, siendo el adjudicatario el licitador cuya oferta obtenga la mayor puntuación. El resultado final (máximo 95 puntos) se obtendrá como suma de las valoraciones de los siguientes apartados:

- Proposición económica: Máximo 50 puntos
- Calidad Técnica de la oferta: Máximo 45 puntos

12.1- Para valorar la OFERTA ECONÓMICA se empleará el siguiente criterio:

Puntos = $50 \times (PI - Po) / (0,07 \times PI)$, Siendo:

PI = Precio de licitación

Po = Precio de la oferta

Si como resultado de la aplicación de la fórmula indicada, el valor de la fracción fuera superior a la unidad, se tomará la unidad como valor para obtener la puntuación resultante. Para su valoración se deberá aportar la oferta económica siguiendo el modelo. Además se deberá adjuntar en la memoria técnica un desglose económico que exprese la valoración de la hora de trabajo, el total de horas de trabajo y año ofertadas, así como la justificación de las retribuciones según el convenio que resulte de aplicación, los costes sociales, los costes generales de mantenimiento del servicio y el beneficio empresarial. Las ofertas económicas que impliquen unas retribuciones no ajustadas al convenio o a la legislación laboral no serán valoradas.

12.2.- Para valorar la CALIDAD TÉCNICA se tendrán en cuenta, entre otros, los siguientes aspectos:

Para valorar este criterio, las proposiciones técnicas se valorarán, entre cero y la puntuación máxima asignada, mediante el análisis de los contenidos de las ofertas y puntuación ponderada de los siguientes apartados:

- Recursos humanos y técnicos asignados, estimación de horas, tareas, proyecto de formación para la prestación del servicio (máximo 15 puntos)

- El grado de detalle de la memoria explicativa de las actividades a desarrollar presentada por la empresa en la que se analice de forma detallada, la metodología, sistemática, organización, programación y planificación de la empresa en la ejecución de los trabajos, el alcance del trabajo, programa detallado, acciones de seguimiento, adecuación a los requisitos y consideraciones técnicas descritos en los apartados 1 y 2 y las mejoras ofertadas por la empresa (máximo 20 puntos).
- Grado de adaptación de las características del centro de llamadas a aportar por el contratista las exigencias del pliego: Se puntuará hasta un máximo de 5 puntos.
- Minimización de los impactos ambientales del servicio: se valorará la evaluación del impacto ambiental del servicio realizada por el contratista en la memoria y las medidas correctoras que en su caso se comprometa a implantar: Se puntuará hasta un máximo de 5 puntos.

Para su valoración se deberá aportar, sin perjuicio de otros:

Para valorar el equipo humano.

Se deberá especificar el número mínimo de personas N que formarán dicho equipo, en el que deberá incluir al Director de Proyecto.

En la propuesta deberán detallarse: Relación de operadores que participarán en el proyecto, el curriculum vitae de cada uno de ellos, las funciones y el grado de dedicación al desarrollo del proyecto por cada uno de los miembros del equipo propuesto a lo largo del tiempo de duración del contrato con detalle de horas de dedicación de cada uno, en cada fase del mismo, adecuando en cada momento el número de personas y sus funciones. Deberá detallarse el Programa de Formación que deberán seguir los operadores del servicio antes de la puesta en marcha del servicio y durante la duración del mismo.

Obligatoriamente la empresa deberá especificar cómo y dónde va ubicar físicamente el servicio de atención de llamadas a los contribuyentes, que necesariamente debe realizarse desde un Municipio ubicado en la Provincia de Salamanca.

El equipo de trabajo estará compuesto por las mismas personas durante la duración del contrato, salvo las circunstancias excepcionales que así se determinen y que motiven la sustitución de alguno de sus componentes. La sustitución de miembros del equipo de trabajo requerirá la aprobación previa por REGTSA.

Dentro de la memoria deberá detallarse la metodología y procedimiento a seguir para la gestión y seguimiento del proyecto.

Se entregará un Plan de Trabajo que defina las tareas a realizar, los responsables de su ejecución y los resultados a obtener en cada caso. Se aportará también la secuencia y el calendario / cronograma por servicio y con el esfuerzo previsto expresado en días por persona (desglosado por módulos y perfiles). Este cronograma será revisado y ajustado al inicio del proyecto.

La falsedad en el nivel de conocimientos técnicos del personal ofertado, deducida del contraste entre los valores especificados en la oferta y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, podrá implicar la sustitución del mismo.

Por parte del adjudicatario se nombrarán los interlocutores que se relacionarán con REGTSA.

Para valorar el proyecto.

Se incluirá en la Memoria Técnica la organización de los trabajos y la organización del servicio de atención. Se deberá detallar pormenorizadamente la adecuación de la

propuesta técnica presentada a los requisitos y consideraciones técnicas expuestos en el apartados 1 y 2 las mejoras efectivamente incluidas en la propuesta.

Para valorar las características técnicas del centro de llamadas y el impacto ambiental.-

Se incluirá en la Memoria Técnica una descripción detallada de ambos apartados.

Si el oferente no presenta la documentación que permita ponderar alguno o algunos de los criterios objetivos de adjudicación o aquella es claramente insuficiente, no se atribuirá al licitador puntuación al calificar dicho criterio.

13.- MESA DE CONTRATACIÓN.-

La Mesa de contratación está integrada por:

- Presidente: El Presidente de REGTSA.
- Vocales:
 - Un representante de cada grupo político integrante del Consejo de Administración de REGTSA.
 - El Secretario de REGTSA.
 - El Interventor de REGTSA.
 - El Coordinador General de REGTSA.
- Secretaria: La Asesora Jurídica de REGTSA.

Al tratarse de una Mesa permanente, constituida mediante acuerdo del Consejo de Administración de REGTSA, de fecha 17 de agosto de 2007, su composición deberá publicarse en el perfil de contratante de REGTSA y en el Boletín Oficial de la Provincia de Salamanca, según establece el art. 21.4 del RD 817/2009, de 8 de mayo.

14- APERTURA DE PROPOSICIONES Y ADJUDICACIÓN.- Según lo establecido en el artículo 22 del RD 817/2009, de 8 de mayo, la Mesa de Contratación calificará las documentaciones de carácter general acreditativas de la personalidad jurídica, capacidad de obrar, solvencia, y demás requisitos a que se refiere el artículo 130.1 de la LCSP, presentados en tiempo y forma por los licitadores, conforme al contenido del art. 144 de la LCSP, procediendo, en su caso, a la publicación en el Tablón de Edictos de REGTSA, del anuncio relativo a tales extremos, concediéndose en caso de documentación a subsanar por los licitadores un plazo no superior a tres días hábiles para que éstos corrijan o subsanen ante la Mesa de Contratación los documentos de que se trate, según establece el art. 81 del RGCAP, y procediéndose por la misma a determinar los que resulten admitidos a la licitación, y los que deban ser excluidos del procedimiento por no acreditar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el pliego de cláusulas administrativas particulares, de acuerdo con lo previsto en el art. 82 del RGCAP, en relación con el art.71 de LCSP.

Una vez realizadas las actuaciones anteriores, la Mesa de Contratación procederá, en acto público, en la Casa Palacio Provincial, cuya celebración deberá tener lugar en un plazo no superior a siete días a contar desde la apertura de la documentación administrativa, a la apertura de la documentación relativa a los criterios cuya ponderación dependa de un juicio de valor (sobre nº 2), presentada por aquellos licitadores que hayan resultado admitidos, con objeto de evitar el conocimiento de la proposición económica, (sobre nº 3), antes de que se haya efectuado la valoración de los criterios cuya ponderación dependa de un juicio de valor. En este acto sólo se abrirá el sobre correspondiente a los criterios no cuantificables automáticamente.

La apertura de la proposición económica (sobre nº 3), se llevará a cabo, asimismo, en acto público, en el que se dará a conocer la ponderación asignada a los criterios dependientes de un juicio de valor.

Posteriormente, la mesa de contratación, valorará las distintas proposiciones, en los términos previstos en los art. 134 y 135 de la LCSP, clasificándolas en orden decreciente de valoración, a cuyo efecto podrá solicitar los informes técnicos que considere precisos de conformidad con lo previsto en el art. 144.1 de la LCSP. Con posterioridad emitirá informe-propuesta de adjudicación provisional, a favor del licitador que hubiese presentado la oferta económicamente más ventajosa de conformidad con el presente pliego de cláusulas administrativas particulares, en los términos recogidos en el art.134 de la Ley, y lo elevará al Órgano de contratación competente, que procederá a la adjudicación provisional mediante resolución motivada, de acuerdo con el informe-propuesta formulado.

El plazo máximo para la adjudicación provisional del contrato será de dos meses a contar desde la apertura de las ofertas económicas, quedando durante dicho periodo de tiempo las empresas obligadas a mantener su proposición, transcurrido el cual los licitadores admitidos al presente procedimiento tendrán derecho a retirar su propuesta.

La elevación a definitiva de la adjudicación provisional no podrá producirse antes de 15 días hábiles contados desde el siguiente a aquél en que se publique ésta en el perfil de contratante de REGTSA a que se refiere la cláusula 3ª del presente pliego, o en el BOP de Salamanca. En este plazo el adjudicatario provisional deberá presentar en la Asesoría Jurídica de REGTSA los certificados a que se refiere la cláusula 11 d) del presente Pliego, así como proceder a la constitución de la fianza definitiva; ambos requisitos son previos y obligatorios para la elevación a definitiva de la adjudicación del contrato, la cual deberá tener lugar dentro de los de 10 días hábiles a contar desde la finalización del plazo señalado al principio de este párrafo.

15.- GASTOS E IMPUESTOS

15.1 GASTOS A CARGO DEL ADJUDICATARIO.- El adjudicatario viene obligado a pagar el importe de los anuncios y de cuantos otros gastos se ocasionen con motivo de los trámites preparatorios y de formalización del contrato. También serán de cuenta del adjudicatario todos los tributos estatales y locales, incluso el IVA correspondiente.

15.2. Legislación laboral

El contratista estará obligado al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia laboral y de seguridad e higiene en el trabajo, según establece la ordenanza general en lo que se refiere a los centros y locales de trabajo, y el REAL DECRETO 485/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas en materia de señalización de seguridad y salud en el trabajo y el REAL DECRETO 486/1997, de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.

15.3. Unión Temporal de empresarios (U.T.E.)

Según lo dispuesto en el artículo 48 LCSP, se podrá contratar con uniones de empresarios (U.T.E.) que se constituyan temporalmente al efecto, sin que sea necesaria la formalización de las mismas en escritura pública hasta que se haya efectuado la

adjudicación a su favor. La duración de dicha unión será coincidente con la del contrato hasta su extinción.

Asimismo, todos los empresarios de la agrupación deben cumplir los requisitos de acreditar su capacidad y clasificación y estar al corriente de las obligaciones que se contemplan en la Cláusula 9.3, así como no incurrir en los supuestos de incompatibilidades.

Para que sea eficaz la unión temporal será necesario el cumplimiento de lo indicado en el artículo 48 LCSP. Dichas empresas quedarán obligadas solidariamente ante la Administración y deberán nombrar un representante o apoderado único de la unión.

Cada licitador no podrá presentar más de una proposición, bien sea individualizadamente o en unión temporal de empresas.

16.- FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO.- La formalización del contrato deberá tener lugar dentro de los 10 días hábiles siguientes al de la notificación de la adjudicación definitiva (art. 140 LCSP), y se llevará a cabo en documento administrativo. No obstante, si el contratista lo solicitase, se elevará a escritura pública, corriendo de su cargo los correspondientes gastos.

La prórroga del contrato quedará sometida a la condición suspensiva de existencia de crédito adecuado y suficiente para financiar las obligaciones derivadas del mismo en el ejercicio correspondiente.

Cláusula 17. DIRECCIÓN DE LOS TRABAJOS

El Facultativo de la Administración "Director de los trabajos" es la persona responsable de la comprobación, coordinación y vigilancia de la correcta realización del trabajo contratado y será un funcionario idóneo designado por REGTSA.

Para el desempeño de su función contará con la asistencia y colaboración del personal cualificado designado por REGTSA, que desarrollarán sus actividades en función de las atribuciones derivadas de sus títulos profesionales o de sus conocimientos específicos y que integrarán el equipo de dirección del trabajo técnico.

El Director designado será comunicado al Contratista por la Administración.

Son funciones del Director:

- Appreciar la existencia de los medios y organización necesarios para la elaboración del trabajo o prestación del servicio en cada una de sus fases.
- Dar las órdenes oportunas para lograr los objetivos del trabajo.
- Proponer las modificaciones que convenga introducir en el trabajo en orden a un mejor cumplimiento del contrato.
- Expedir las certificaciones de la labor realizada, según los plazos de ejecución y abono que se hayan acordado.
- Formular la liquidación de la labor realizada.
- Tramitar cuantas incidencias surjan en la elaboración de los trabajos técnicos.

En los casos en que se estime procedente, a instancia del Órgano de contratación o a petición del contratista, podrá interesarse a REGTSA que se proceda a la designación de un Inspector de los Trabajos a quien corresponderá supervisar con el Director de los mismos su control y desarrollo, debiendo emitir su informe en los casos de discrepancia, así como en los supuestos de modificación del contrato.

Cláusula 18. DELEGADO DEL CONTRATISTA

Se entiende por "Delegado del contratista" la persona designada expresamente por el mismo y aceptada por la Administración que, con titulación del nivel superior en la materia objeto principal del contrato, tenga capacidad suficiente para:

- Ostentar la representación de la Empresa cuando sea necesaria su actuación o presencia, según los pliegos de cláusulas, así como en otros actos derivados del cumplimiento de las obligaciones contractuales, siempre en orden a la ejecución y buena marcha del trabajo.
- Organizar la ejecución del trabajo e interpretar y poner en práctica las órdenes recibidas del Director de los trabajos.

Cláusula 19. OFICINA DE TRABAJO DEL CONTRATISTA

El contratista deberá disponer cuando se formalice el Acta de iniciación del trabajo y mantener durante la ejecución del contrato una "Oficina de trabajo", con la conformidad del Director, ubicada en el ámbito de actuación de REGTSA.

Cláusula 20. RELACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN RESPECTO AL PERSONAL DEL CONTRATISTA

Cuando el contratista, o las personas de él dependientes, incurran en actos u omisiones que comprometan o perturben la buena marcha del trabajo o el cumplimiento del programa de ejecución fijado, el Órgano de contratación podrá exigir la adopción de medidas concretas y eficaces para conseguir o restablecer el buen orden en la ejecución de lo pactado, sin perjuicio de lo dispuesto en la LCSP acerca del cumplimiento de los plazos y las causas de resolución del contrato.

Cláusula 21. RIESGO Y VENTURA

El contrato se entiende celebrado a riesgo y ventura del contratista.

Cláusula 22. AUTORIZACIONES Y LICENCIAS

Salvo disposición en contrario corresponde al contratista la obtención de todas las autorizaciones y licencias, tanto oficiales como particulares, que se requieran para la elaboración del trabajo contratado, para lo que contará con la colaboración de la Administración contratante.

Cláusula 23 PRERROGATIVAS DE LA ADMINISTRACIÓN Y OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.

Corresponden a la Administración contratante las prerrogativas 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 ésta, de acuerdo con lo establecido en los artículos 194 y 195 de la LCSP.

Corresponde al contratista el cumplimiento de las siguientes obligaciones:

1. 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.
2. 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 de la ejecución del contrato.
3. El adjudicatario se obliga a cumplir con las prescripciones que se prevean en la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal y, en especial, las contenidas en el art. 12, apartados 2 a 4, de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
4. El adjudicatario se obliga a implementar las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos y, en especial, las establecidas en el Reglamento de Medidas de Seguridad, aprobado por Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, de acuerdo con el nivel de seguridad aplicable al fichero automatizado en el que se contengan los datos personales objeto de tratamiento.
5. El contratista está obligado al cumplimiento de las disposiciones legales vigentes en materia laboral, de seguridad social, de seguridad y salud en el trabajo y de integración social de los minusválidos y, en general, responderá de cuantas obligaciones le vengan impuestas por su carácter de empresario, así como del cumplimiento de todas las normas que regulen y desarrollen la relación laboral o de otro tipo existente entre aquél o entre sus subcontratistas y los trabajadores de uno y de otros.

El contratista tendrá derecho al abono de la prestación realizada en los términos establecidos en la LCSP y en el contrato, con arreglo a los precios convenidos.

Cláusula 24. EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

El contrato se ejecutará con sujeción a lo establecido en este Pliego de Cláusulas Administrativas, el Pliego de Prescripciones Técnicas y a la oferta presentada por la empresa adjudicataria de acuerdo con las instrucciones que se darán al contratista para su interpretación por el órgano de contratación.

Cláusula 25. COMIENZO DEL SERVICIO

La fecha oficial de comienzo de los trabajos será la de la formalización del contrato, los plazos de entrega de los trabajos se contarán a partir del día siguiente a dicha fecha.

Cláusula 26. TRABAJOS DEFECTUOSOS O MAL EJECUTADOS

Hasta que tenga lugar la recepción, el contratista responderá de la correcta realización de los trabajos contratados y de los defectos que en ellos hubiera, sin que sea eximente ni le 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.

El Contratista quedará exento de responsabilidad cuando los defectos en el trabajo sean consecuencia inmediata y directa de una orden de la Administración.

Si se advirtieran defectos en el trabajo realizado, el Director podrá recusar los que estime no satisfactorios. La recusación se hará siempre por escrito motivado y el Contratista

tendrá derecho a reclamar ante la Administración en el plazo de diez días, contados a partir de la notificación del Director.

Cláusula 27 PRÓRROGA DEL CONTRATO

La Administración podrá acordar la prórroga del presente contrato por un período que como máximo será de dos años.

En caso de ejercitarse el derecho de prórroga de los trabajos, el contratista vendrá obligado a mantener el aval prestado y al cumplimiento de cuantas obligaciones devienen del contrato.

Cláusula 28 PLAZO DE GARANTÍA.

Se fija plazo de garantía del contrato de veinticuatro meses.

Cláusula 29 PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO

En el caso de que el contratista realizara defectuosamente el objeto del contrato o incumpliera el compromiso de adscribir los medios personales y materiales exigidos, el órgano de contratación podrá optar por resolver el contrato con incautación de la garantía constituida o bien imponer una penalización económica proporcional a la gravedad del incumplimiento en una cuantía que podrá alcanzar el 10% del presupuesto del contrato. Todo ello en aplicación del art. 196 LCSP.

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

Cláusula 30 RÉGIMEN JURÍDICO DE PAGO

Se realizarán los pagos con carácter mensual, previa presentación de las facturas, expedidas por el contratista y verificadas y conformadas por el Sr. Coordinador General de REGTSA.

Una vez verificada y conformada la última factura se procederá a levantar acta de recepción conforme a lo establecido en el art. 204 del Reglamento de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, y en el que se acredite la efectiva prestación del servicio. Se levantarán actas parciales con carácter mensual.

Cláusula 31 CESIÓN DEL CONTRATO

Los derechos y obligaciones dimanantes de los contratos de estos trabajos sólo podrán ser cedidos a terceros siempre que, a juicio de la Administración, el cesionario reúna las mismas condiciones personales y técnicas que fueron exigidas al Contratista cedente y se cumplan los requisitos establecidos en el artículo 209 LCSP.

El cesionario quedará subrogado en todos los derechos y obligaciones que corresponderían al cedente.

Cláusula 32 RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

La resolución del contrato tendrá lugar en los supuestos que se señalan en este Pliego y en los fijados en los artículos 206 y 284 de la LCSP; y se acordará por el órgano de contratación, de oficio o a instancia del contratista.

Cuando el contrato se resuelva por incumplimiento culpable del contratista, se incautará la garantía definitiva, sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados a la Administración, en lo que excedan del importe de la garantía.

MODELO DE PROPOSICIÓN ECONÓMICA

D/D ^a....., mayor de edad, con DNI nº....., en su nombre (o en representación de la sociedad....., con nº de C.I.F.....), con domicilio en..... C/, nº....., teléfono....., (en virtud del poder que acompaño, y cuyo mandato no me ha sido revocado, modificado o restringido hasta el momento), enterado del anuncio publicado por el Organismo Autónomo REGTSA en el Boletín Oficial de la Provincia de fecha.... dede 200..., del procedimiento abierto para la **PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CENTRO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS AL ORGANISMO AUTÓNOMO DE RECAUDACIÓN Y GESTIÓN TRIBUTARIA (REGTSA)**, y enterado de los Pliegos de Cláusulas Administrativas y Técnicas que regirán la contratación, que declaro conocer y aceptar íntegramente, me comprometo a llevar a cabo el servicio expresado por un importe de _____ euros por hora, IVA excluido, (en letra y número), _____ euros por hora correspondientes al Impuesto sobre el Valor Añadido.

(Lugar, fecha y firma)

**En caso de discrepancia entre la letra y el número, prevalecerá el importe en letra.*