

PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CENTRO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS, DEL 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 y gestión a través de internet 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
 - Tramitación por internet:
 - ❖ Solicitudes de domiciliaciones de tributos
 - ❖ Solicitudes de cambio de domicilio fiscal
 - ❖ Solicitud de remisión de recibos

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.- El adjudicatario deberá 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.

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 dos 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 tarde:** se prestará el servicio de 15 horas a 19 horas. La dotación del servicio será de dos personas a lo largo de todo el año, se especifica en el cuadro adjunto.

MESES	Nº de LLAMADAS 2013	HORAS DIARIAS	HORAS de SERVICIO MENSUALES	TURNOS DEL PERSONAL Mañana+tarde
ENERO	1.476	18	378,00	2+2
FEBRERO	1.600	23	460,00	3+2
MARZO	1.608	23	506,00	3+2
ABRIL	2.412	33	660,00	5+2
MAYO	4.149	38	798,00	6+2
JUNIO	3.617	43	946,00	7+2
JULIO	2.558	33	726,00	5+2
AGOSTO	1.656	23	506,00	3+2
SEPTIEMBRE	1.371	23	483,00	3+2
OCTUBRE	2.568	33	693,00	5+2
NOVIEMBRE	1.929	28	588,00	4+2
DICIEMBRE	1.282	18	360,00	2+2
TOTAL	26.226		7.104,00	

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, (del día 2 de julio de 2014).

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 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (TRLCSLP), aprobado por RDLeg 3/2011, de 14 de noviembre, calificándose de contrato de servicios, según establece el art. 10 TRLCSLP. Este contrato se rige por el presente pliego de cláusulas administrativas particulares, por el pliego de prescripciones técnicas, por el citado Texto Refundido, el RD 817/2009, de 8 de mayo y, en cuanto no se encuentre derogado por las disposiciones anteriores, por el

Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, aprobado por el Real Decreto 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 TRLCSP.

5.- FORMA DE CONTRATACIÓN.- De conformidad con lo establecido en el art. 138.2 en relación con el art. 150.3 g) del TRLCSP, la adjudicación del presente contrato, se realizará mediante el **procedimiento abierto con varios criterios de valoración**, y de acuerdo con las disposiciones recogidas en el citado texto normativo para el contrato de servicios.

6.- VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y TIPO DE LICITACIÓN.- El valor estimado del presente contrato asciende a la cantidad de **788.544,00 € (IVA excluido)**, siendo el IVA repercutido el 21% de dicho importe (**165.594,24 €**), cuantía globalizada en los cuatro años de duración inicial del contrato así como su posible prórroga.

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 **18 € 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.145.5 del TRLCSP, no siendo admisibles aquellas ofertas que superen dicho tipo de licitación.

En consonancia con lo dispuesto en el art. 147 del TRLCSP, 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.

7.- FINANCIACIÓN PLURIANUAL.- La presente contratación estará financiada, durante la vigencia inicial del contrato, con cargo a la partida presupuestaria 9320.2270600, conforme al siguiente cuadro de financiación:

Año	Importe	Documento contable
2014	79.511,52 € (IVA incluido)	RC nº 201400014926
2015	159.023,04 € (IVA incluido)	RCFUT nº 201400014927
2016	159.023,04 € (IVA incluido)	RCFUT nº 201400014927
2017	159.023,04 € (IVA incluido)	RCFUT nº 201400014927
2018	79.511,52 € (IVA incluido)	RCFUT nº 201400014927
TOTAL	636.092,16 € (IVA incluido)	RCFUT nº 201400014927

Los documentos contables detallados han sido todos ellos expedidos por la Intervención Provincial e incorporados al presente expediente.

La reserva de crédito para la anualidad de 2014 ha quedado acreditada en el expediente de contratación mediante documento RC nº 201400014926. 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 2015 a 2018.

Por tratarse de una licitación a precios unitarios, la baja que el contratista pueda realizar a los precios recogidos en el presente pliego, **no tendrá efectos sobre el importe total aprobado para gastar en la presente contratación.** 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.

8.- GARANTÍA DEFINITIVA.- De conformidad con el art. 103.1 párrafo 2º del TRLCSP, para tomar parte en este procedimiento no será necesario constituir garantía provisional.

De conformidad con lo establecido en el art. 99 TRLCSP, el licitador que presente la oferta económicamente más ventajosa, en el plazo de **10 días hábiles**, a contar desde el siguiente al de la recepción del oportuno requerimiento del órgano de contratación, deberá constituir garantía definitiva por un importe equivalente al 5% del presupuesto base de licitación, IVA excluido, de acuerdo con lo dispuesto en el art. 95 del TRLCSP y pudiendo formalizarse en cualquiera de las formas recogidas en el art. 96 del citado texto legal, a fin de proceder a la adjudicación del contrato.

La garantía definitiva responderá de los conceptos mencionados en el art. 100 del TRLCSP. La devolución y cancelación de la garantía se efectuará de conformidad con lo dispuesto en el art. 102 TRLCSP no siendo devuelta o cancelada hasta que se haya producido el vencimiento del plazo de garantía y cumplido satisfactoriamente el contrato.

9- DURACIÓN DEL CONTRATO. El contrato derivado de este procedimiento tendrá un período de vigencia inicial de cuatro años a contar desde el día de la formalización del mismo, pudiendo prorrogarse por otros dos años consecutivos, previo acuerdo expreso entre las partes, antes de la conclusión del plazo inicial.

En consecuencia, el adjudicatario estará obligado a prestar los servicios en el tiempo y lugar fijados en el contrato y con estricta sujeción a las estipulaciones contenidas en el presente pliego.

La mora del adjudicatario no requerirá la previa intimación por la Administración.

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 (Avda. Carlos I 64, 37008) 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. 142 y 159.2 del TRLCSP, 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 (A, B y C), que contendrán la documentación que se especifica en la presente cláusula, y que podrán ser lacrados y precintados a voluntad, denominándose: sobre A "Documentación administrativa para participar en el procedimiento abierto....."; sobre B "Oferta Técnica para participar en el procedimiento abierto....." y sobre C "Oferta económica para participar en el procedimiento abierto.....". Se hace 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 A "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 bastantado 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. 60 del TRLCSP, 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 licitador cuya oferta resulte ser la más ventajosa económicamente, en el plazo de 10 días hábiles a contar desde el siguiente a aquél en que hubiera recibido el requerimiento,** según el art. 151.2 del TRLCSP.

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. 59 del TRLCSP.

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. 75 del TRLCSP.

* 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 1.500.000,00 €.**

* Declaración sobre el volumen global de negocios en el curso de los 3

últimos ejercicios **por importe de al menos 1.500.000,00 €.**

* 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 1.500.000,00 €.**

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. 78 del TRLCSP:

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 1.500.000,00 €.***

El sobre B "Oferta Técnica" o "Proposición relativa a los criterios de valoración no automática", siendo dicho criterio la CALIDAD TÉCNICA DE LA OFERTA, contendrá: la memoria técnica relativa a la Organización del Servicio, que permita valorar los siguientes aspectos:

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 expuestas en el apartados 1 y 2.

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 C: “Oferta económica” o “Proposición relativa a criterios de valoración automática”, 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 PARA LA 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.

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 (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, la doc establecida en la cláusula 11 del presente Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

13.- MESA DE CONTRATACIÓN.- La Mesa de contratación está integrada por:

- Presidente: La Vicepresidenta 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.

Se trata de una Mesa permanente, constituida mediante acuerdo del Consejo de Administración de REGTSA, de fecha 19 de julio de 2011. Su composición se encuentra publicada en el perfil de contratante de REGTSA y en el Boletín Oficial de la Provincia de Salamanca nº 162, de fecha 22 de agosto de 2011, según establece el art. 21.4 del RD 817/2009, de 8 de mayo.

14- APERTURA DE PROPOSICIONES Y ADJUDICACIÓN.- La Mesa de Contratación, previamente a la apertura de las ofertas técnicas y económicas presentadas en tiempo y forma por los licitadores, procederá al examen y calificación de la documentación contenida en el **sobre A “Documentación Administrativa”**, conforme a lo establecido en el art. 160 del TRLCSP, procediendo, en su caso, a la publicación en el Tablón de Edictos de REGTSA, del anuncio relativo a tales extremos, al cual se puede acceder a través de la página web www.regtsa.es y donde se indicará, además del perfil del contratante, la fecha de la apertura del sobre B “Oferta Técnica”, que nunca podrá superar siete días hábiles contados desde la apertura del sobre “A”.

En caso de documentación a subsanar, se les concederá a 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, los rechazados y las causas de su rechazo, de acuerdo con lo previsto en el art. 82 del RGCAP, en relación con el art. 82 del TRLCSP.

Transcurrido el plazo de subsanación anteriormente señalado, la Mesa de Contratación procederá, en acto público, en la Casa Palacio Provincial, a la apertura de la documentación contenida en el sobre B “Oferta Técnica”, presentada por los licitadores que resulten admitidos, y relativa a los criterios de adjudicación no cuantificables automáticamente, los cuales serán valorados por la Mesa de Contratación, a cuyos efectos ésta podrá solicitar cuantos informes técnicos estime pertinentes.

En el caso de inclusión en este sobre de cualquier documento relativo a la baremación de la oferta económica (sobre C), la propuesta del licitador, en este 2º acto, quedará automáticamente excluida del proceso licitatorio.

La apertura de las “Ofertas Económicas” (sobre C), se efectuará por la Mesa de Contratación, en acto público, dándose a conocer en este mismo acto el resultado de la valoración de los criterios señalados en el párrafo anterior y contenidos en el sobre “B”. y con posterioridad a esta actuación, y una vez valorados por la Mesa la totalidad de los criterios de adjudicación, señalados en el Pliego o en el anuncio de licitación, el Órgano de Contratación procederá, en base a dicha valoración, a clasificar, por orden decreciente, las proposiciones presentadas, y requerirá al licitador que haya presentado la oferta económicamente más ventajosa para que, en el plazo de **10 días hábiles** a contar desde el siguiente a aquél en que hubiera recibido el requerimiento, presente los certificados a que se refiere la cláusula 11 d) del presente Pliego, y la fianza definitiva prevista en la cláusula 8 del mismo.

De no cumplir el licitador dicho requerimiento en el plazo señalado, se entenderá que éste ha retirado su oferta, en cuyo caso se procederá a recabar la misma documentación al licitador siguiente, por el orden en que hayan quedado clasificadas las ofertas.

El Órgano de Contratación adjudicará el contrato dentro de los cinco días hábiles siguientes a la recepción de la documentación mencionada. Dicha

adjudicación se notificará a los licitadores y simultáneamente se publicará en el perfil de contratante de REGTSA (art. 151.4 TRLCSP).

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

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 59 del TRLCSP, 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 solvencia y estar al corriente de las obligaciones que se contemplan en la Cláusula 11 d), 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 59 TRLCSP. 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.- El contrato se formalizará en documento público administrativo. No obstante, el contratista podrá solicitar

que el contrato se eleve a escritura pública, corriendo de su cargo los correspondientes gastos.

De conformidad con el contenido del art. 156.3 del TRLCSP, en relación con el art. 40.1 b) de dicho texto legal, dicha formalización no podrá efectuarse antes del transcurso de 15 días hábiles desde que se remita la notificación de la adjudicación a los licitadores. Transcurrido dicho plazo, sin que se haya interpuesto recurso que lleve aparejada la suspensión de la formalización del contrato, el órgano de contratación requerirá al adjudicatario para que formalice éste, en plazo no superior a 5 días a contar desde el siguiente a aquel en que hubiera recibido el requerimiento.

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 desarrollará 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:

- Apreciar 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.

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.

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.

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 el TRLCSP acerca del cumplimiento de los plazos y las causas de resolución del contrato.

21.- RIESGO Y VENTURA.- El contrato se entiende celebrado a riesgo y ventura del contratista.

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.

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 210 y 211 del TRLCSP.

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 vengán 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 el TRLCSP y en el contrato, con arreglo a los precios convenidos.

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.

25.- COMIENZO DEL SERVICIO.- La fecha oficial de comienzo de los trabajos será la de la formalización del contrato.

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.

27.- PLAZO DE GARANTÍA.- Se fija plazo de garantía del contrato de veinticuatro meses.

28.- 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. 212 TRLCSP.

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.

29.- RÉGIMEN JURÍDICO DE PAGO.- El pago al contratista se llevará a cabo mensualmente contra la presentación de la correspondiente factura visada de conformidad por los responsables de REGTSA y consistirá en el resultado de multiplicar el número de horas mensuales de servicio por el precio de adjudicación (IVA excluido) siempre que el porcentaje de atención de llamadas sea igual al menos al 90 % de las entrantes en el sistema.

La retribución del contrato será incrementada en 0,50 € por hora (IVA excluido) sobre el precio de adjudicación en los meses en que el porcentaje de atención de llamadas sea superior al 95 % de las entrantes en el sistema. Del mismo modo, cuando el porcentaje de atención de llamadas sea inferior al 90 % se llevará a cabo una reducción sobre el precio de adjudicación de 0,10 € (IVA excluido) por cada punto porcentual inferior al 90 %.

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, en el que se acredite la efectiva prestación del servicio. Se levantarán actas parciales con carácter mensual.

30.- 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 226 TRLCSP.

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

31.- 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 223 y 308 del TRLCSP; 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.

32.- REVISIÓN DE PRECIOS.- De conformidad con lo preceptuado en el art. 89 de la LCSP, la revisión del precio del servicio procederá una vez transcurrido un año en la prestación del presente servicio y ejecutado al menos un 20% de la prestación, actualizándose el precio, de conformidad con lo dispuesto en la Disposición Adicional 88ª de la Ley 22/2013 de 23 de diciembre de Presupuestos Generales del Estado para el año 2014, con el coeficiente deducido mediante la aplicación de la fórmula que se detalla al final de la presente cláusula, y previa solicitud del adjudicatario en tal sentido. La revisión de precios quedará en todo caso supeditada a la existencia de crédito suficiente y adecuado a tal fin.

$K = 0,85 \times \text{variación de IPSS del ejercicio anterior (índice anual y correspondiente su cómputo al del trimestre en el que se inicia la prestación)}$
(Siendo IPSS el Índice de Precios del Sector Servicios conforme a la base 2006 CNAE 2009, concretamente los dígitos 82.2 Actividades de los centros de llamadas)

Salamanca, a 4 de marzo de 2014

LA ASESORA JURÍDICA,

Fdo.: Beatriz de Mesa Martín

MODELO DE PROPOSICIÓN ECONÓMICA

D/D ^a....., mayor de edad, con DNI n^o....., en su nombre (o en representación de la sociedad....., con n^o de C.I.F.....), con domicilio en..... C/, n^o....., 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.*