

PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES DEL ACUERDO MARCO PARA LA CONTRATACIÓN CENTRALIZADA DE DETERMINADOS SERVICIOS Y SUMINISTROS EN MATERIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC) PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA GENERALITAT, SUS ORGANISMOS PÚBLICOS, SOCIEDADES MERCANTILES, Y FUNDACIONES DEL SECTOR PÚBLICO DE LA GENERALITAT (PROYECTO CESSTIC)

ACUERDO MARCO PARA LA CONTRATACIÓN CENTRALIZADA DE DETERMINADOS SERVICIOS Y SUMINISTROS EN MATERIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC) PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA GENERALITAT, SUS ORGANISMOS PÚBLICOS, SOCIEDADES MERCANTILES, Y FUNDACIONES DEL SECTOR PÚBLICO DE LA GENERALITAT (PROYECTO CESSTIC)

PROCEDIMIENTO: ABIERTO

TRAMITACIÓN: ORDINARIA

CONTRATACIÓN SUJETA A REGULACIÓN ARMONIZADA: SI

ÓRGANO DE CONTRATACIÓN: TITULAR DE LA CONSELLERIA CON COMPETENCIAS EN MATERIA DE HACIENDA

PERFIL DE CONTRATANTE: <http://www.contratacion.gva.es>

DEPARTAMENTO O SERVICIO: SUBSECRETARÍA DE HACIENDA Y MODELO ECONÓMICO

RESPONSABLE DEL ACUERDO MARCO: DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

OBJETO DEL CONTRATO: ACUERDO MARCO PARA LA CONTRATACIÓN CENTRALIZADA DE DETERMINADOS SERVICIOS Y SUMINISTROS EN MATERIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES:

- LOTE 1: Servicios de Contact Center, nivel 0 y 1
- LOTE 2: Servicios de Red IP Multiservicio y suministros asociados.
- LOTE 3: Servicios y suministros asociados a los servicios de voz y comunicaciones móviles
- LOTE 4: Servicios de acceso a Internet

DECLARADO DE ADQUISICIÓN CENTRALIZADA. DECRETO 16/2012, de 20 de enero, del Consell, por el que se distribuyen competencias en materia de contratación centralizada en el ámbito de la Administración de la Generalitat, sus entidades autónomas y los entes del sector público empresarial y fundacional de la Generalitat, desarrollado por la Orden 8/2014, de 5 de mayo de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública para la designación de servicio especializado y la declaración de nuevas categorías de suministros y servicios centralizados.

NÚMERO DE EXPEDIENTE: CNMY15/DGTIC/16

LA PRESENTE CONTRATACIÓN HA SIDO AUTORIZADA CON CARÁCTER PREVIO POR EL CONSELL DE LA GENERALITAT, en sesión de 29 de enero de 2016

VALOR ESTIMADO DEL CONJUNTO DE LOS LOTES DEL ACUERDO MARCO: 161.553.267,51 €

EL PRESENTE PLIEGO HA SIDO INFORMADO POR LA ABOGACÍA GENERAL DE LA GENERALITAT EN FECHA 30/12/2015 Y APROBADO POR RESOLUCIÓN DE LA SUBSECRETARÍA DE LA CONSELLERIA DE HACIENDA Y MODELO ECONÓMICO DE FECHA 09/03/2016, EN VIRTUD DE LA DELEGACIÓN DE COMPETENCIAS ACORDADA POR LA RESOLUCIÓN DE 29 DE OCTUBRE DE 2014, DEL CONSELLER DE HACIENDA Y ADMINISTRACION PÚBLICA.



Índice de contenido

TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES DEL ACUERDO MARCO.....	8
Cláusula 1. Necesidad e idoneidad del Acuerdo Marco.....	8
Cláusula 2. Objeto del Acuerdo Marco.....	10
Cláusula 3. Régimen jurídico.....	14
Cláusula 4. Órgano de contratación del Acuerdo Marco.....	15
Cláusula 5. Recursos en vía administrativa contra los actos y acuerdos administrativos.....	15
Cláusula 6. Valor estimado del Acuerdo Marco y presupuesto estimado máximo a efectos de licitación y forma de determinación del precio de los Lotes del Acuerdo Marco.....	17
Cláusula 7. Existencia de crédito y fiscalización del gasto.....	20
Cláusula 8. Duración de los Lotes del Acuerdo Marco.....	21
Cláusula 9. Revisión de precios.....	21
Cláusula 10. Destinatarios de los Acuerdos Marco y entidades adheridas.....	22
TÍTULO II. TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ADJUDICACIÓN DE LOS LOTES DEL ACUERDO MARCO.....	23
Cláusula 11. Procedimiento de adjudicación.....	23
Cláusula 12. Criterios de adjudicación y evaluación de las ofertas.....	23
Cláusula 13. Convocatoria de la licitación.....	23
Cláusula 14. Acceso a la documentación e información.....	23
Cláusula 15. Condiciones de aptitud para contratar.....	24
Cláusula 16. Forma, lugar y plazo de presentación de las proposiciones.....	31
Cláusula 17. Contenido de las proposiciones.....	33
Cláusula 18. Garantía provisional.....	39
Cláusula 19. Examen de las proposiciones y documentación acreditativa de los requisitos previos.....	39
19.1. Mesa de contratación.....	39
19.2. Calificación del Sobre 1: Documentación administrativa.....	39
19.3. Calificación del Sobre 2: Documentación para valoración de criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor.....	40
19.4. Calificación Sobre 3: Oferta económica y documentación para valoración de criterios cuantificables de forma automática.....	41
19.5. Rechazo de proposiciones.....	42
19.6. Valoración de las proposiciones de empresas pertenecientes a un mismo grupo.....	42
19.7. Ofertas con valores desproporcionados o anormales.....	42
19.8. Clasificación de las ofertas y propuesta de adjudicación de los Lotes del Acuerdo Marco.....	43
Cláusula 20. Garantía definitiva.....	45
Cláusula 21. Adjudicación de los Lotes del Acuerdo Marco.....	45
21.1. Documentación previa a la adjudicación.....	45
21.1.1.- Documentación acreditativa del cumplimiento de requisitos previos.....	46
A) Documentación necesaria para acreditar la personalidad y capacidad de obrar.....	46
B) Documentación necesaria para acreditar la representación.....	47
C) Documentación acreditativa de la solvencia.....	47
C.1. Solvencia económica y financiera (artículo 75 TRLCSP), y solvencia técnica o profesional (artículo 78 TRLCSP):.....	47
C.2. Normas de garantía de calidad.....	48
C.3. Normas de gestión medioambiental.....	48
E) Licitación en Unión Temporal de Empresas.....	49



F).- Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado (ROLECE) y Registro Oficial de Contratistas y Empresas Clasificadas de la Comunidad Valenciana y certificaciones comunitarias de clasificación.....	49
21.1.2.- Documentación justificativa del artículo 151.2 del TRLCSP:.....	50
A) Documentación acreditativa de hallarse al corriente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias:.....	50
B) Documentación acreditativa de hallarse al corriente en el cumplimiento de las obligaciones con la Seguridad Social:.....	51
C) Documentación acreditativa de la efectiva disposición de medios a adscribir a la ejecución de los Lotes del AM: (artículo 64 TRLCSP):.....	51
21.2. Régimen aplicable a la documentación previa a la adjudicación.....	52
21.3. Adjudicación de los lotes del Acuerdo Marco.....	53
Cláusula 22. Formalización de los lotes del Acuerdo Marco.....	53
22.1. Documentación previa a la formalización.....	53
22.2. Régimen aplicable.....	54
TÍTULO III. EJECUCIÓN DE LOS LOTES DE ACUERDO MARCO.....	56
Cláusula 23. Responsable y modelo de gobernanza del Acuerdo Marco.....	56
23.1. Responsable de los Lotes del Acuerdo Marco.....	56
23.2. Responsabilidades de los adjudicatarios.....	56
23.3. Modelo de Gobernanza del Acuerdo Marco.....	58
A) Comité Interlotes del Acuerdo Marco.....	59
B) Comité de seguimiento de cada Lote del Acuerdo Marco.....	59
C) Comité de Dirección Administrativa del Lote del Acuerdo Marco.....	60
D) Comité de Dirección Técnica del los Lotes del Acuerdo Marco.....	60
Cláusula 24. Obligaciones de las empresas adjudicatarias de los Lotes del AM.....	61
Cláusula 25. Acuerdos de nivel de servicios (ANS).....	72
Cláusula 26. Catálogo de Productos y Servicios.....	74
26.1. Conformación del catálogo de productos y servicios.....	74
26.2. Actualización del Catálogo de Productos y Servicios.....	75
26.3. Obligaciones del adjudicatario en relación con la actualización del Catálogo de Productos y Servicios.....	75
A).- Actualización tecnológica de los productos y/o servicios del catálogo:.....	76
B) Adecuación de los precios de los productos y/o servicios al mercado.....	76
26.4. Procedimiento de actualización del CPS.....	77
26.5. Cuestiones específicas del CPS, por lote:.....	77
Cláusula 27. Modificación de los Lotes del Acuerdo Marco.....	80
27.1. Modificaciones previstas.....	80
27.2. Modificaciones no previstas.....	81
Cláusula 28. Resolución del Acuerdo Marco.....	82
Cláusula 29. Prerrogativas de la Administración.....	83
TÍTULO IV. CONTRATACIÓN DERIVADA DE LOS LOTES DEL ACUERDO MARCO.....	84
Cláusula 30. Formalización de los contratos derivados de los lotes del AM.....	84
30.1. Consideraciones generales.....	84
30.2. Contratos derivados y tipología de servicios/suministros contratados.....	84
Lote 1: elemento Unidad de Servicio (US).....	85
Lote 2 contrato mixto (sedes y equipos).....	85

Lote 3 contrato mixto (perfiles de usuario, equipos y servicios).....	85
Lote 4 Servicios de conexión a Internet.....	85
30.3. Garantía definitiva de los contratos derivados:.....	85
Cláusula 31. Ejecución de los contratos derivados de los lotes del Acuerdo Marco.....	86
31.1. Existencia de crédito.....	86
31.2. Duración de los contratos.....	87
31.3. Plazo de garantía.....	87
Cláusula 32. Obligaciones y desarrollo de los contratos derivados.....	88
32.1. Obligaciones de los contratistas.....	88
1. Obligaciones laborales, sociales, fiscales y de protección del medio ambiente.....	88
32.2. Subcontratación.....	92
32.3. Seguimiento de los contratos derivados del Acuerdo Marco.....	93
32.4. Ejecución, cumplimiento, recepción y liquidación.....	94
Cláusula 33. Pago del precio y régimen de facturación.....	95
33.1. Pago del precio.....	95
33.2. Régimen de pagos y sistema de facturación y control del gasto.....	95
Cláusula 34. Responsabilidad contractual y penalidades.....	100
34.1. Cuestiones generales.....	100
34.2. Incumplimientos:.....	100
34.3. Procedimiento.....	101
Cláusula 35. Modificación de los contratos derivados del Acuerdo Marco.....	102
Cláusula 36. Extinción de los contratos derivados del Acuerdo Marco.....	103
ANEXOS DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS.....	105
1. Sobre nº 1:.....	105
ANEXO I CNMY15/DGTIC/16 (Sobre nº 1).....	106
DECLARACIÓN RESPONSABLE DEL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES PARA CONTRATAR CON LA ADMINISTRACIÓN Y PERTENENCIA O NO A GRUPO DE EMPRESAS.....	106
ANEXO II CNMY15/DGTIC/16 (Sobre nº 1).....	108
MODELO DE COMPROMISO DE UTE.....	108
ANEXO III CNMY15/DGTIC/16 (Sobre nº 1).....	110
MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE DE CONTRATACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD	110
ANEXO IV CNMY15/DGTIC/16 (Sobre nº 1).....	111
MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE DE COMPROMISO DE ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS.....	111
ANEXO V CNMY15/DGTIC/16 (Sobre nº 1).....	112
MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE DE NO PARTICIPACIÓN Y ELABORACIÓN DE LAS PRESCRIPCIONES TÉCNICAS, DE LOS DOCUMENTOS PREPARATORIOS.....	112
ANEXO VI CNMY15/DGTIC/16 (Sobre nº 1).....	113
MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE DE RESPETAR EL CARÁCTER CONFIDENCIAL DE LA INFORMACIÓN A LA QUE ACCEDA CON OCASION DE LA EJECUCIÓN EN SU CASO DEL ACUERDO MARCO.....	113
ANEXO VII CNMY15/DGTIC/16 (Sobre nº 1).....	114
MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE DE HABER TENIDO EN CUENTA EN LA OFERTA PRESENTADA LAS OBLIGACIONES DERIVADAS DE DISPOSICIONES VIGENTES EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE EMPLEO, CONDICIONES DE TRABAJO Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES, Y PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE.....	114

ANEXO VIII CNMY15/DGTIC/16 (Sobre nº 1).....	115
MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE DE CONOCIMIENTO Y ACEPTACIÓN INCONDICIONADA DE TODAS LAS CLAUSULAS DE LOS PLIEGOS.....	115
ANEXO IX CNMY15/DGTIC/16 (Sobre nº 1).....	116
MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE DE PREVISIÓN DE SUBCONTRATACIÓN.....	116
ANEXO X CNMY15/DGTIC/16 (Sobre nº 1).....	117
MODELO DE DECLARACIÓN COMPLEMENTARIA SOBRE LOS DOCUMENTOS Y DATOS DE CARÁCTER CONFIDENCIAL SEGÚN ARTÍCULO 140 TRLCSP.....	117
ANEXO XI CNMY15/DGTIC/16 (Sobre nº 1).....	118
DECLARACIÓN DE CUMPLIMIENTO CON LA NORMATIVA EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.....	118
ANEXO XII CNMY15/DGTIC/16.....	120
MODELO DE AUTORIZACIÓN AL ÓRGANO DE CONTRATACION DE OBTENCIÓN DIRECTA DE CERTIFICADOS SOBRE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES TRIBUTARIAS Y FRENTE A LA SEGURIDAD SOCIAL.....	120
2. Documentos a aportar por el propuesto como adjudicatario (NO introducir en ningún sobre).....	121
ANEXO XIII CNMY15/DGTIC/16 (A aportar si se es propuesto como adjudicatario).....	121
MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE DE VIGENCIA DE LOS DATOS ANOTADOS EN EL REGISTRO OFICIAL DE LICITADORES Y EMPRESAS CLASIFICADAS DEL ESTADO O EN EL REGISTRO OFICIAL DE CONTRATISTAS Y EMPRESAS CLASIFICADAS DE LA COMUNIDAD VALENCIANA.....	121
ANEXO XIV CNMY15/DGTIC/16 (A aportar sólo si se es propuesto como adjudicatario).....	123
MODELO DE CURRÍCULUM DE LOS MEDIOS PERSONALES A ADSCRIBIR.....	123
3. Documentos a aportar para la formalización de los contratos derivados en su caso (NO introducir en ningún sobre).....	123
ANEXO XV CNMY15/DGTIC/16 (A aportar para la garantía definitiva en los contratos derivados en su caso).....	124
MODELO DE AVAL.....	124
ANEXO XVI CNMY15/DGTIC/16 (A aportar para la garantía definitiva en los contratos derivados en su caso).....	126
MODELO DE GARANTÍA MEDIANTE VALORES ANOTADOS (con inscripción).....	126
ANEXO XVII CNMY15/DGTIC/16 (A aportar para la garantía definitiva en los contratos derivados en su caso).....	128
MODELO DE CERTIFICADO DE SEGURO DE CAUCIÓN.....	128
ANEXOS LOTE 1 SERVICIOS DE CONTACT CENTER NIVEL 0 Y 1.....	130
ANEXO Nº 1. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN LOTE 1. LOTE 1: SERVICIOS DE CONTACT CENTER NIVEL 0 Y 1	131
ANEXO Nº 2. LOTE 1. SOBRE 2. FORMATO DE PRESENTACIÓN DE OFERTA RELATIVA A CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR.....	138
ANEXO Nº 3. LOTE 1. MODELO DE PRESENTACIÓN DE OFERTA RELATIVA A CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORABLES ARITMÉTICAMENTE.....	140
ANEXO Nº 4. LOTE 1. INCUMPLIMIENTOS DE ANS Y SUS PENALIZACIONES.....	143
ANEXO Nº 5. LOTE 1. RECURSOS HUMANOS ACTUALES. LOTE 1: SERVICIOS DE CONTACT CENTER NIVEL 0 Y 1.....	151
ANEXOS LOTE 2: SERVICIOS DE RED IP MULTISERVICIO Y SUMINISTROS ASOCIADOS.....	154

ANEXO Nº 1. CRITERIOS ADJUDICACIÓN LOTE 2: SERVICIOS DE RED IP MULTISERVICIO Y SUMINISTROS ASOCIADOS.....	155
ANEXO Nº 2. LOTE 2. SOBRE 2. FORMATO DE PRESENTACIÓN DE OFERTA RELATIVA A CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR.....	166
ANEXO Nº 3. LOTE 2. MODELO DE PRESENTACIÓN DE OFERTA RESPECTO DE CRITERIOS EVALUABLES ARITMÉTICAMENTE (CRITERIO 1 Y 6).....	173
ANEXO Nº 4 LOTE 2. MODELO DE PRESENTACIÓN DE OFERTA RESPECTO DE CRITERIOS EVALUABLES ARITMÉTICAMENTE (CRITERIO 5).....	177
ANEXO Nº 5 LOTE 2. INCUMPLIMIENTOS DE ANS Y SUS PENALIZACIONES.....	181
ANEXOS LOTE 3: SERVICIOS Y SUMINISTROS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS DE VOZ Y COMUNICACIONES MÓVILES.....	194
ANEXO Nº 1. CRITERIOS ADJUDICACIÓN.....	195
ANEXO Nº 2. LOTE 3. SOBRE 2. FORMATO DE PRESENTACIÓN DE OFERTA RELATIVA A CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR	204
ANEXO Nº 3. LOTE 3. MODELO DE PRESENTACIÓN DE OFERTA RESPECTO DE CRITERIOS EVALUABLES ARITMÉTICAMENTE.....	212
ANEXO Nº 4 LOTE 3. INCUMPLIMIENTOS DE ANS Y SUS PENALIZACIONES.....	217
ANEXOS LOTE 4: SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET.....	231
ANEXO Nº 1. CRITERIOS ADJUDICACIÓN.....	232
ANEXO Nº 2. LOTE 4. SOBRE 2. FORMATO DE PRESENTACIÓN DE OFERTA RELATIVA A CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR. LOTE 4: SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET	240
.....	245
ANEXO Nº 3. LOTE 4. MODELO DE PRESENTACIÓN DE OFERTA RESPECTO DE CRITERIOS EVALUABLES ARITMÉTICAMENTE.....	246
ANEXO Nº 4 LOTE 4. INCUMPLIMIENTOS DE ANS Y SUS PENALIZACIONES.....	251

TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES DEL ACUERDO MARCO

Cláusula 1. Necesidad e idoneidad del Acuerdo Marco.

1.1. El Decreto 16/2012 del Consell, de 20 de enero, distribuye competencias en materia de contratación centralizada, con exclusión de la relativa a los servicios y suministros sanitarios, en el ámbito de la Administración de la Generalitat, sus entidades autónomas y los entes del sector público empresarial y fundacional de la Generalitat, crea la Central de Compras de la Generalitat, declara de adquisición centralizada determinados suministros y servicios en materia de tecnologías de la información y la comunicación (TIC).

Las denominaciones de departamentos y entidades recogidas en el decreto citado, deben ser entendidas a las actuales recogidas en la Ley 1/2015, de 6 de febrero, de la Generalitat, de Hacienda Pública, del Sector Público Instrumental y de Subvenciones, en su artículo 2: la administración de la Generalitat, sus organismos públicos, sociedades mercantiles, y fundaciones de sector público de la Generalitat.

Posteriormente los servicios y suministros fueron ampliados por la Orden 8/2014, de 5 de mayo, de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, para la designación de servicio especializado y la declaración de nuevas categorías de suministros y servicios centralizados. En concreto, constan tanto los suministros y servicios de comunicaciones corporativas de voz y datos fijos y móviles, así como el acceso a internet; como los servicios de contact center de atención a usuarios internos y de información administrativa a ciudadanos.

La racionalización y ordenación de la contratación de los suministros y servicios de uniformidad necesaria, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 4 del citado Decreto, podrá efectuarse por el titular de la Conselleria con competencias en materia de hacienda y, en su caso, por los servicios especializados, a través de la siguiente técnica: *"1. La adopción de los suministros o servicios contratables se realizará mediante la suscripción de acuerdos marco, correspondiendo a la Central de Compras de la Generalitat o a las consellerias, entidades autónomas y sector público, definidos en el artículo 1 del presente decreto, según se determine en el acuerdo de centralización, la contratación específica de dichos acuerdos marco"*

La citada Orden 8/2014, determinó que la Conselleria de Hacienda y Administración Pública (actualmente Conselleria de Hacienda y Modelo Económico) actuara como servicio especializado a los efectos previstos en el artículo 3 del Decreto 16/2012, de 20 de enero, del Consell, para la contratación centralizada de los servicios y suministros en materia de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones. El Decreto 153/ 2015, de 18 de septiembre del Consell, por el que se aprueba el Reglamento orgánico y funcional de la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico, recoge dentro de las competencias de la Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en su artículo 32.5ª, *"asimismo, la DGTIC asumirá las funciones de servicio especializado de la Central de Compras para la contratación centralizada de los servicios y suministros en materia de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones en el ámbito de la Administración de la Generalitat, sus entidades autónomas y los entes del sector público empresarial y fundacional de la Generalitat, de conformidad con lo indicado en la Orden 8/2014, de 5 de mayo, de la*

Conselleria de Hacienda y Administración Pública, para la designación de servicio especializado y la declaración de nuevas categorías de suministros y servicios centralizados".

En el caso del presente Acuerdo Marco (en adelante AM), mediante el que se realiza la licitación de diferentes Lotes (que se formalizarán cada uno de ellos como un Acuerdo marco propio) la centralización supone por tanto que todas las consellerias y entidades afectadas por el citado Decreto 16/2012 deberán contratar los servicios y/o suministros objeto del mismo de conformidad con lo establecido en el presente Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante PCAP) y en los correspondientes Pliegos de Prescripciones Técnicas (en adelante PPTs) de cada uno de los Lotes.

1.2. A los efectos exigidos por el artículo 22 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público aprobado por el RDL 3/2011 de 14 de noviembre, en adelante, TRLCSP:

- Las prestaciones objeto del presente Acuerdo Marco, se centran mayoritariamente en servicios informáticos y comunicaciones, que son provistos por el mercado, y cuya necesidad para el funcionamiento de la Administración es evidente, ya que son prestaciones imprescindibles.

- Asimismo, este AM, responde a la necesidad de racionalizar el modelo de contratación, ejecución y gestión de determinados suministros y servicios TIC para todas las entidades vinculadas a la Central de Compras de la Generalitat, en aras de la modernización, reducción de costes y mejora de la eficacia tanto en la gestión de los mecanismos de información y control de su consumo, así como de la transparencia y de la eficiencia en la prestación de los servicios públicos.

1.3. Este AM se articula en cuatro lotes, que se formalizarán cada uno de ellos como un Acuerdo marco propio, que se describen en la cláusula 2 del presente PCAP, con la finalidad de permitir la libre concurrencia y la competencia de forma efectiva y en condiciones de igualdad entre los operadores o empresas que ofrecen estos servicios. Cualquier referencia tanto en el PCAP como en los PPTs, a la expresión "lote" deberá ser entendida como "Acuerdo Marco".

El AM tiene tres finalidades:

- a) Determinar las condiciones de prestación y fijar los precios de cada uno de los diferentes productos y/o servicios que componen cada lote.
- b) Seleccionar un contratista para cada uno de los lotes en que se divide este AM, de acuerdo con lo dispuesto en los arts. 196.1 y 198. 3 del TRLCSP.

La competencia entre licitadores se ha favorecido, primero, al separar los servicios y/o suministros en lotes distintos y, segundo, al permitir que se presenten todos los operadores o empresas que actúan en el mercado sin ninguna limitación y en condiciones de igualdad, siempre que sean capaces de prestar los servicios ofertados en las condiciones y requisitos que se definen en el PCAP y en los PPTs, respectivamente.

Así, cada lote del Acuerdo Marco será adjudicado a un solo contratista, teniendo en cuenta los criterios de adjudicación establecidos en este Pliego, si bien los licitadores podrán presentarse a los Lotes del Acuerdo Marco que tengan por conveniente.

c) Concretar las condiciones y obligaciones a que tendrán que ajustarse los contratos que se formalicen en base a cada uno de los lotes sin que sea necesario convocar a las partes a una nueva licitación. Las condiciones de la prestación de los servicios y/o suministros contratados para cada uno de los lotes quedaran fijadas en la celebración de cada uno de los Acuerdos Marco que se realicen, de forma que no será necesario convocar a las partes a una nueva licitación para celebrar los contratos basados (también denominados contratos derivados) en cada lote.

Todas las referencias que aparecen en el texto en relación a la Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (DGTIC), y a la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico, se entenderán hechas a los órganos que ostenten las competencias de aquellas durante la duración de los diferentes lotes del Acuerdo Marco.

Cláusula 2. Objeto del Acuerdo Marco

El objeto del presente AM comprende, los servicios y/o suministros, contenidos en cada uno de los cuatro lotes, que a continuación se indican, con el correspondiente código CPV, según el Reglamento (CE) nº. 213/2008 de la Comisión, de 28 de noviembre de 2007, que modifica el Reglamento (CE) nº. 2195/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo, por el cual se aprueba el Vocabulario común de contratos públicos (CPV) y las Directivas 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo sobre los procedimientos de los contratos públicos:

(Lote 1) Servicios de Contact Center, nivel 0 y 1

Es objeto de este Lote es la gestión, explotación y evolución del CONTACT CENTER CORPORATIVO DE LA GENERALITAT DE NIVEL 0 Y NIVEL 1, con el que cubrir la demanda del Centro de Atención a Usuarios de la Generalitat (CAU-TI), incluyendo dentro del mismo todas aquellas plataformas tecnológicas y servicios corporativos de la Generalitat, y del ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 012 (CC-012), que centraliza el suministro de información administrativa de carácter general de la Generalitat en un único número de teléfono 012, o a través de un servicio de consulta on line, o a través del buzón del ciudadano por e-mail.

Con objeto de buscar la calidad adecuada en la prestación del servicio, el adjudicatario deberá certificar el servicio CAU-TI N0 y N1 como proveedor de servicios TI ISO 20.000, en un plazo inferior a 18 meses desde la fecha de vigencia del contrato derivado ámbito DGTIC.

Código C.P.V.: 79512000-6. Centro de llamadas

(Lote 2) Servicios de Red IP Multiservicio y suministros asociados.

Es su objeto, la contratación de servicios y el suministro de infraestructuras de interconexión entre las dependencias de la Administración de la Generalitat, sus organismos públicos, sociedades mercantiles, y fundaciones de sector público de la Generalitat conformando una Red IP Multiservicio.

La red multiservicio integrará voz, video y datos en una misma infraestructura, permitiendo acceder desde los puestos de trabajo de estas entidades a las aplicaciones corporativas o a cualquier otro servicio alojado en CPD corporativos o en Internet, utilizar servicios de voz a través de telefonía IP, servicios de videoconferencia o videovigilancia, así como cualquier otro servicio que en el futuro se despliegue.

La infraestructura de red que proporcione el adjudicatario mediante este Lote, además de permitir la interconexión de todas las dependencias de las entidades destinatarias de Acuerdo Marco, debe incluir el soporte de todos los servicios que se detallan con los mínimos de calidad y ancho de banda requeridos, así como garantizar en todo momento un correcto funcionamiento de los servicios y el equipamiento suministrado.

Código C.P.V.: 64200000-8 Servicios de telecomunicaciones
C.P.V.: 32500000-8 Equipo y material de telecomunicaciones

Forma parte del objeto del contrato de este lote el catálogo de productos y servicios (CPS), recogidos como Anexo nº 3 (versión electrónica), del Lote, del presente pliego.

(Lote 3): Servicios y suministros asociados a los servicios de voz y comunicaciones móviles

Es su objeto, la contratación de los servicios de voz y de comunicaciones móviles y el suministro de toda la infraestructura y equipamiento asociado para la Administración de la Generalitat, sus organismos públicos, sociedades mercantiles, y fundaciones de sector público de la Generalitat.

Se incluyen en estos servicios todo lo necesario para establecer comunicaciones de voz en un entorno corporativo, realizar llamadas externas a la Generalitat y establecer los mecanismos para atender aquellas que se reciban desde el exterior, independientemente de la red de transporte que se use para establecer esta comunicación y del tipo de red destino de la llamada.

Integran por tanto este Lote la prestación de los servicios de voz fija y móvil, entendiéndose la primera como la que se inicia o recibe desde ubicaciones físicas concretas y la segunda la que puede realizarse o recibirse a través de terminales móviles.

Es asimismo objeto de este Lote proporcionar otros servicios de comunicaciones basados en el uso de dispositivos móviles, como puede ser el acceso a recursos corporativos desde los mismos o la conexión a Internet para el consumo de recursos allí ubicados. Así como el suministro de los terminales y dispositivos que se determinan, y los servicios de mantenimiento asociados a los mismos.



Se incluyen también servicios asociados a los anteriores como el uso de servicios de valor añadido como mensajería electrónica, buzones, fax, y otros que pudieran surgir por el avance de la técnica.

Código C.P.V.: 64200000-8 Servicios de telecomunicaciones
C.P.V.: 64212000-5 Servicios de telefonía móvil
C.P.V.: 64210000-1. Servicios telefónicos y transmisión de datos
C.P.V.: 32500000-8 Equipo y material de telecomunicaciones

Forma parte del objeto del contrato de este lote el catálogo de productos y servicios (CPS), recogido como Anexo nº 3 (versión electrónica), del Lote, que forma parte del presente pliego.

(Lote 4): Servicios de acceso a Internet

Es su objeto, la contratación de los servicios de acceso a Internet requeridos por la administración de la Generalitat, sus organismos públicos, sociedades mercantiles, y fundaciones de sector público de la Generalitat.

Comprende tres servicios independientes que facilitarán el acceso a Internet a diferentes colectivos, y cuyo coste debe ser analizado por el licitador a la hora de presentar oferta, y que por la naturaleza de la prestación del servicio conviene describir de forma separada:

1. Conexión a Internet a todas las dependencias integradas en la Red Corporativa de Generalitat (RCGV) formada por la interconexión de entorno a 3.500 sedes, así como acceso desde Internet a los recursos ofrecidos al exterior desde estas dependencias.

2. Conexión a Internet al conjunto de los centros educativos que requieren servicios adicionales como filtrado de contenidos, antivirus, gestión de tráfico y usuarios, etc. Si bien los destinatarios principales de este servicio son los centros educativos, este servicio se amplía a otros colectivos con necesidades semejantes (aulas en centros de formación, albergues, residencias, centros de tercera edad, etc.). No es objeto de este servicio proveer la conexión física de dichos centros. La Generalitat acordará con el adjudicatario el punto o puntos de entrega agregada del tráfico que debe cursar este servicio.

3. Conexión a Internet a centros o ubicaciones no integradas en la RCGV, excluidos los del punto 2 anterior. Este acceso debe tener la posibilidad de disponer de filtrado de contenidos, seguridad antivirus y otro tipo de servicios que garanticen una navegación limpia por Internet.

Código C.P.V.: 72400000-4

Forma parte del objeto del contrato de este lote el catálogo de servicios (CS), recogido como Anexo nº 3 (versión electrónica) del Lote, que forma parte del presente pliego.

En los Lotes 2, 3 y 4, también formarán parte de sus objetos respectivos aquellos suministros y/o servicios que se incorporen como consecuencia de la actualización del Catálogo en los términos previstos en la cláusula 26 del presente pliego.

Cada lote constituye una unidad funcional susceptible de realización independiente, y alguno de ellos (Lotes 2 y 3), incluyen prestaciones de suministro y de servicio, por lo que los contratos que de ellos se deriven se calificarán como contratos mixtos.

De acuerdo con el art. 12 del TRLCSP, cuando un contrato contenga prestaciones de distinta naturaleza se atenderá en la determinación de las normas que deban observarse en su adjudicación al carácter de la prestación que tenga más importancia desde el punto de vista económico. En el presente procedimiento y para el conjunto de los lotes, se estima que el peso económico de los servicios alcanza, aproximadamente, el 86,23 % del precio del AM, siendo el 13,77% el peso económico estimado de los suministros, y específicamente para cada uno de ellos, la situación es la siguiente:

Lotes	Suministro	Servicio
Lote 1: Servicios de Contact Center, nivel 0 y 1		100,00%
Lote 2: Servicios de Red IP Multiservicio y suministros asociados.	10 % (Sobre valor estimado: 9.620.470,02 €)	90 % (Sobre el valor estimado: 86.584.230,23 €)
Lote 3: Servicios y suministros asociados a los servicio de voz y comunicaciones móviles	25 % (sobre valor estimado 12.622.655,03 €)	75 % (sobre el valor estimado unos 37.867.965,09 €)
Lote 4: Servicios de acceso a Internet		100,00%

Por lo que el régimen jurídico para la adjudicación del Acuerdo Marco, será el propio de servicio.

El art. 25. 2 del TRLCSP establece que sólo podrán fusionarse prestaciones correspondientes a diferentes contratos cuando éstas se encuentren directamente vinculadas entre sí y mantengan una relación de complementariedad que exija su consideración o tratamiento como una unidad funcional dirigida a la satisfacción de una determinada necesidad o la consecución de un fin institucional propio del ente. Así mismo, el art. 115 del TRLCSP exige que deberán detallarse las normas que sean de aplicación tanto al suministro como a los servicios, en cuanto a sus efectos, cumplimiento y extinción.

De acuerdo con ello, se justifica la vinculación y complementariedad de las diferentes prestaciones de cada uno de los Lotes, por el objetivo del AM, consistente en implantar un modelo de gestión integral de la provisión de determinados servicios y suministros en materia TIC ajustado a las necesidades de la Generalitat, para conseguir el precio más competitivo del mercado y la racionalización, control y homogeneización de dichos servicios y suministros.

La presente contratación se considera sujeta a regulación armonizada y de preceptiva autorización por el Consell.

A efectos de la licitación y adjudicación del contrato, la unidad mínima es el lote. Cada licitador puede presentar oferta a uno, a varios o a todos los lotes y resultar adjudicatario de alguno, de varios o de todos los lotes a los que licite.

A lo largo de los pliegos tanto administrativos como técnicos, hay referencias al denominado "**contrato derivado ámbito DGTIC**" o similares, que deberán interpretarse como aquel contrato derivado que en cada uno de los Lotes, se formalice entre los adjudicatarios y la Conselleria de Hacienda y Modelo económico (DGTIC), según el siguiente alcance:

1. Para el Lote 1: por motivos operativos será el conjunto de las prestaciones del CONTACT CENTER CORPORATIVO DE LA GENERALITAT DE NIVEL 0 Y NIVEL 1, con el que cubrir la demanda del Centro de Atención a Usuarios de la Generalitat (CAU-TI), y del ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 012 (CC-012) correspondiente a la Administración del Consell, (para el CAU-TI exluida Sanidad) y organismos autónomos.

2. Para los lotes 2, 3 y 4: Administración del Consell y organismos autónomos.

Cláusula 3. Régimen jurídico

El AM tiene carácter administrativo y se rige por el clausulado y los anexos del presente PCAP, por los PPTs de cada lote, por el TRLCSP, por el Real Decreto 817/2009, de 8 de mayo, por el que se desarrolla parcialmente la Ley de Contratos del Sector Público y, en tanto no se encuentre derogado por aquél o por éste, por el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas (RGLCAP).

Supletoriamente, serán de aplicación las demás normas de derecho administrativo y, en su defecto, las normas de derecho privado.

En caso de discordancia entre los diferentes documentos contractuales, y salvo caso de error manifiesto, el orden que determinará la prevalencia de unos documentos sobre los demás es el siguiente: PCAP, PPTs, proposición del contratista y acuerdo de formalización del Lote en cuestión.

El desconocimiento del AM, en cualquiera de sus términos, de los documentos anexos que forman parte del mismo, o de las instrucciones o normas de toda índole dictadas por la Administración que sean de aplicación en la ejecución de lo pactado, no exime al contratista de la estricta obligación de su cumplimiento.

Cláusula 4. Órgano de contratación del Acuerdo Marco

El órgano de contratación es el titular de la Conselleria con competencias en materia de Hacienda, según lo establecido en el art. 8 del Decreto 16/2012 de 20 de enero, del Consell, por el que se distribuyen competencias en materia de contratación centralizada en el ámbito de la Administración de la Generalitat, sus entidades autónomas y los entes del sector público empresarial y fundacional de la Generalitat, y se crea la Central de Compras de la Generalitat.

El citado órgano tiene la facultad de adjudicar cada uno de los Lotes del AM, mediante la celebración de cada uno de los Acuerdos Marco, y en consecuencia, ostenta las prerrogativas de interpretarlos, resolver las dudas que presenten su cumplimiento, modificarlos, acordar su resolución y determinar los efectos de ésta, con sujeción a la normativa aplicable. Los acuerdos que a este respecto dicte serán ejecutivos, sin perjuicio del derecho del contratista a su impugnación ante la jurisdicción competente.

El acceso público al Perfil de Contratante (art. 53 del TRLCSP) propio del órgano de contratación se efectuará a través de la página <http://www.contratacion.gva.es>

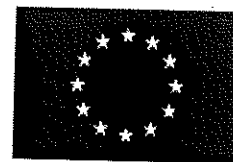
En dicha dirección podrá ser consultada la información relativa al presente procedimiento, que, de acuerdo con lo dispuesto en este Pliego, será publicada a través del "Perfil de contratante".

La Orden 8/2014, determinó que la Conselleria de Hacienda y Administración Pública (actualmente Conselleria de Hacienda y Modelo Económico) actuara como servicio especializado a los efectos previstos en el artículo 3 del Decreto 16/2012, de 20 de enero, del Consell, para la contratación centralizada de los servicios y suministros en materia de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones. El Decreto 153/ 2015, de 18 de septiembre del Consell, por el que se aprueba el Reglamento orgánico y funcional de la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico, recoge dentro de las competencias de la Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en su artículo 32.5ª, "*asimismo, la DGTIC asumirá las funciones de servicio especializado de la Central de Compras para la contratación centralizada de los servicios y suministros en materia de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones en el ámbito de la Administración de la Generalitat, sus entidades autónomas y los entes del sector público empresarial y fundacional de la Generalitat, de conformidad con lo indicado en la Orden 8/2014, de 5 de mayo, de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, para la designación de servicio especializado y la declaración de nuevas categorías de suministros y servicios centralizados*". Dichas referencias deberán entenderse realizadas a la administración de la Generalitat, sus organismos públicos, sociedades mercantiles, y fundaciones de sector público de la Generalitat .

En consecuencia, la DGTIC ejercerá la función de Órgano responsable del presente AM, con las funciones que se indican en cláusulas posteriores.

Cláusula 5. Recursos en vía administrativa contra los actos y acuerdos administrativos

Las cuestiones litigiosas surgidas sobre la interpretación, modificación, resolución y efectos de ésta, serán resueltas por el órgano de contratación, cuyos acuerdos pondrán fin a la vía administrativa y serán



inmediatamente ejecutivos, pudiendo ser recurridos en reposición ante el mismo órgano que los dictó, o ser impugnados mediante recurso contencioso-administrativo, en los plazos y formas establecidos en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y en la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, respectivamente.

Por otra parte, podrá interponerse con carácter potestativo, previo a la vía contencioso-administrativa, recurso especial en materia de contratación, de conformidad con lo dispuesto en los arts. 40 y siguientes del TRLCSP, contra los siguientes actos:

- a) Los anuncios de licitación, el PCAP, los PPTs, así como aquellos documentos contractuales que establezcan las condiciones que deban regir la contratación.
- b) Los actos de trámite adoptados en el procedimiento de adjudicación, siempre que éstos 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. Se considerarán actos de trámite que determinan la imposibilidad de continuar el procedimiento los actos de la Mesa de Contratación por los que se acuerde la exclusión de licitadores.
- c) Los acuerdos de adjudicación adoptados por los poderes adjudicadores.

Los incidentes sobre las interpretaciones o dudas de los AMs o contratos basados en los mismos no supondrán la interrupción de los suministros y servicios contratados, a menos que razones o intereses públicos lo justifiquen. El órgano de contratación resolverá sobre estas cuestiones mediante resolución motivada.

Dado que pueden existir contratos basados de carácter privado, ya que este Acuerdo Marco es de aplicación también a entes y entidades sometidas al TRLCSP que no tienen el carácter de Administración Pública, en aplicación del art. 20.1 y 21.2 del TRLCSP, el orden jurisdiccional civil será el competente para resolver controversias que surjan entre las partes en relación con los efectos, cumplimiento y extinción de los mismos.

De acuerdo con el convenio suscrito con la Generalitat (Resolución de 10 de abril de 2013, de la Subsecretaría, por la que se publica el Convenio de colaboración con la Generalitat Valenciana sobre atribución de competencia de recursos contractuales, publicado en el BOE núm. 92 de 17 de abril de 2013), se atribuye al Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales (en lo sucesivo, TACRC) la competencia para la tramitación y resolución de los recursos, reclamaciones, solicitudes de adopción de medidas provisionales y cuestiones de nulidad de los actos del procedimiento de adjudicación y contratos a que se refieren los artículos 40.1, 43 y 37, del TRLCSP.

Para la interposición de los recursos ante el TACRC, la dirección física del Tribunal es Avda. Gral. Perón, 38; 28020-Madrid y la dirección de la sede electrónica es <http://tribunalcontratos.gob.es>.



Cláusula 6. Valor estimado del Acuerdo Marco y presupuesto estimado máximo a efectos de licitación y forma de determinación del precio de los Lotes del Acuerdo Marco.

6.1. Valor estimado de los Lotes del Acuerdo Marco

El valor estimado de los Lotes del AM, de acuerdo a los criterios establecidos en el art. 88.8 del TRLCSP, se obtiene teniendo en cuenta el coste total estimado excluido el IVA, del conjunto de contratos basados en los Lotes (calculado según la información de partida de la DGTIC de expedientes actuales como el CNMY10-DGM-8 "Utilities-Cetesi", haciendo una extensión a nuevos departamentos sometidos al presente Acuerdo marco que no estaban incluidos en dicho expediente y obviamente sin incluir los importes de adhesiones que pudieran aprobarse) que puedan formalizarse durante los cuarenta y ocho meses de duración del mismo, y comprendiendo asimismo las posibilidades de modificación previstas en la cláusula 27 del pliego.

Dicho cálculo parte de la experiencia acumulada en expedientes anteriores y del ámbito actual, pero es una estimación.

El valor estimado del conjunto de los Lotes del AM conforme a lo anteriormente indicado, es de 161.553.267,51 € (IVA excluido). El valor estimado distribuido por Lotes, es el siguiente:

Lote	Valor estimado
Lote 1: Servicios de Contact Center, nivel 0 y 1	9.114.991,69 €
Lote 2: Servicios de Red IP Multiservicio y suministros asociados.	96.204.700,26 €
Lote 3: Servicios y suministros asociados a los servicio de voz y comunicaciones móviles	50.490.620,12 €
Lote 4: Servicios de acceso a Internet	5.742.955,44 €

Este valor estimado por lote, desglosado entre los dos grandes grupos de destinatarios del presente AM, es el siguiente :

Lote	Conselleria Hacienda y Modelo Económico (contrato derivado ámbito DGTIC)	Resto de destinatarios
Lote 1: Servicios de Contact Center, nivel 0 y 1	80 % (7.291.993,35 €)	20 % (1.822.998,34 €)
Lote 2: Servicios de Red IP Multiservicio y suministros asociados.	95 % (91.394.465,25 €)	5 % (4.810.235,01€)
Lote 3: Servicios y suministros asociados a los servicio de voz y comunicaciones	95 % (47.966.089,12 €)	5 % (2.524.531,00 €)

mòviles		
Lote 4: Servicios de acceso a Internet	95 % (5.455.807,67 €)	5% (287.147,77 €)

Esas cantidades, dada la naturaleza de la contratación, se indica únicamente a los efectos de publicidad del procedimiento, de determinar si está sujeto a regulación armonizada, así como su procedimiento de adjudicación y a su vez se establece a efectos informativos a los posibles licitadores, sin que suponga compromiso de crédito alguno. En ningún caso dicho valor estimado constituirá un límite cuantitativo para los contratos que se puedan hacer derivados de esos Acuerdos Marco, ni obligarán a la contratación de un número de contratos derivados mínimo. En consecuencia y tal como establece el Informe 17/12, de 20 de noviembre de la Junta Consultiva de Contratación Administrativa, aunque se sobrepase el importe del valor estimado o no se agote el mismo como consecuencia de la contratación derivada, no procederá modificar los Acuerdos Marco revisando al alza o a la baja el valor estimado.

Asimismo, en el valor estimado están incluidos la totalidad de los costes que según los documentos contractuales y la legislación vigente son de cuenta del adjudicatario, así como todos los impuestos (salvo el IVA), derechos y tasas derivados de los contratos, sin que puedan ser repercutidos como partida independiente.

En todo caso, este valor estimado asignado por lote no crea derechos al adjudicatario, por cuanto el importe de cada uno de los contratos basados en los mismos que puedan formalizarse dependerá de las necesidades de las entidades que los contraten.

Por consiguiente, al superar en cualquier caso la estimación global el importe de **207.000 €**, IVA excluido, se considera este AM sujeto a regulación armonizada.

6.2. Presupuesto de los lotes del Acuerdo Marco

Del presente acuerdo marco no se derivan obligaciones económicas directas.

No obstante, siendo el precio uno de los criterios para determinar la oferta económicamente más ventajosa y a los únicos efectos de valorar las ofertas económicas de los licitadores, se considera necesario establecer los límites máximos cuya superación determinará el rechazo de la oferta y la exclusión del licitador del procedimiento

A) **Lote 1:** por precios unitarios, por lo que no se establece presupuesto de licitación.

El precio unitario máximo será:

ITEM: Precio por Unidad de Servicio (PUSER): 100 minutos de asistencia: 53 € sin IVA.

Se informa a los licitadores que la volumetría anual calculada para los servicios incluidos en el CONTACT CENTER CORPORATIVO DE LA GENERALITAT DE NIVEL 0 Y NIVEL 1 del Centro de Atención a Usuarios de la Generalitat (CAU-TI), incluyendo dentro del mismo todas aquellas plataformas tecnológicas y servicios corporativos de la Generalitat, y del ÀREA DE ATENCIÓ AL CIUDADANO 012 (CC-012), es de unas 35.829 unidades de servicio.

Para el cálculo del precio, se ha tenido en consideración la obligación existente (en aplicación del Convenio colectivo estatal del sector de Contact Center, publicado en el BOE 179, de 27 de julio de 2012), de subrogación del personal que presta actualmente los servicios. A los efectos de que las empresas licitadoras tengan información sobre el coste laboral que conllevará la subrogación en cumplimiento de lo establecido en el artículo 120 del TRLCSP, se detallan en el el Anexo nº 5 del Lote 1, la información necesaria sobre las condiciones de los contratos de los trabajadores afectados.

B) **Lotes 2, 3 y 4:** Se establece para cada uno de ellos un presupuesto máximo estimado para los cuatro años basado en la ponderación de los distintos elementos que constituyen la prestación, si bien estos presupuestos no supondrán un tope máximo respecto de la adjudicación del conjunto de los contratos derivados que al amparo de este Acuerdo Marco se formalicen.

El presupuesto estimado máximo de cada uno de los lotes es:

Lotes	Presupuesto máximo estimativo de licitación
Lote 2: Servicios de Red IP Multiservicio y suministros asociados.	91.623.524,06 €
Lote 3: Servicios y suministros asociados a los servicio de voz y comunicaciones móviles	48.086.304,87 €
Lote 4: Servicios de acceso a Internet	5.469.481,37 €

Para la redacción de las ofertas (en los Lotes 2, 3 y 4) se deberán consignar los precios unitarios de cada uno de los servicios y/o suministros demandados en el modelo de oferta económica, y la oferta global (denominada oferta global ponderada) será el resultante de multiplicar éstos por el factor de ponderación contenido en el modelo que tiene como referencia el consumo estimado para cada uno de estos servicios y/o suministros.

Esta volumetría de servicios, ha sido calculada según la información y experiencia de partida de la DGTIC de expedientes actuales como el CNMY10-DGM-8 "Utilities-Cetesi", y las proyecciones estimadas de evolución de las prestaciones.

La "Oferta global ponderada", se determina como parámetro para la valoración de precio entre licitadores (como se expondrá), el análisis de posibles ofertas desproporcionadas y como límite que llevará acarreado

el rechazo de la proposición, si supera el presupuesto máximo estimativo de licitación establecido para cada Lote señalado en la tabla anterior.

Con posterioridad los contratos derivados serán formalizados en base a los precios unitarios cerrados ofertados por cada uno de los adjudicatarios de los lotes del AM, ya que los mismos constituirán el catálogo de servicios y/o suministros, según las necesidades de los destinatarios. A los mismos se les podrá aplicar las actualizaciones citadas en la cláusula 9.2.

6.3. Forma de determinación del precio de los Lotes del AM

De acuerdo con lo dispuesto en los art. 87.2 y 302 del TRLCSP, se ha tenido en cuenta lo siguiente:

Lote 1: Precio unitario por 100 minutos de asistencia.

Lote 2: Precios unitarios aplicados a los diferentes perfiles de sedes y equipos conectados a la Red IP Multiservicio, así como los aplicados a unidades de ejecución, servicios y/o suministros bajo demanda, basándose en los costes y usos actuales, proyección de los mismos y precios de mercado.

Lote 3: Precios unitarios aplicados a los diferentes perfiles de usuarios y de terminales, así como los aplicados a unidades de ejecución, servicios y/o suministros bajo demanda, basándose en los costes y usos actuales, proyección de los mismos y precios de mercado.

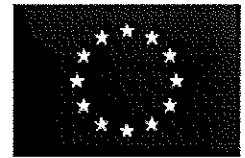
Lote 4: Precios unitarios para un caudal y servicios que se originen basándose en los costes y usos actuales, proyección de los mismos y precios de mercado.

Cláusula 7. Existencia de crédito y fiscalización del gasto

7.1. Corresponderá a los órganos de la administración de la Generalitat, a sus organismos públicos, sociedades mercantiles y fundaciones públicas o los de las entidades adheridas en su caso, que celebren los futuros contratos basados en los Lotes del AM, presentar la documentación acreditativa de la existencia de crédito adecuado y suficiente, y su fiscalización previa por la Intervención o, en su caso, documentación y trámites equivalentes, según la normativa que sea de aplicación al órgano de contratación, así como de la aprobación del gasto.

Se hace una salvedad en cuanto a la retención del crédito, respecto de las organismos autónomos, en relación a los "contratos derivados ámbito DGTIC", definidos en la cláusula 2, ya que la financiación de los mismos, será aportada por la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico, tras las previas regularizaciones presupuestarias que correspondan.

7.2. Los diversos contratos basados en los presentes Lotes del AM podrán ser cofinanciados con fondos europeos, por lo que deberán supeditarse a las disposiciones del Tratado y a los actos fijados en virtud del



mismo, y serán coherente con las actividades, políticas y prioridades comunitarias en pro de un desarrollo sostenible y mejora del medio ambiente, debiendo promover el crecimiento, la competitividad, el empleo y la inclusión social, así como la igualdad entre hombres y mujeres, todo ello de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento (CE) nº 1083/2006 del Consejo, de 11 de julio de 2006, por el que se establecen disposiciones generales relativas al Fondo Europeo de Desarrollo Regional, al Fondo Social Europeo y al Fondo de Cohesión.

7.3. Asimismo, en el caso de contar con esta cofinanciación europea, los contratistas habrán de cumplir con las medidas de información y publicidad establecidas en el artículo 8 del Reglamento (CE) nº 1828/2006 de la Comisión de 8 de diciembre de 2006, por el que se fijan normas de desarrollo para el Reglamento (CE) nº 1083/2006 del Consejo, por el que se establecen las disposiciones generales relativas al Fondo Europeo de Desarrollo Regional, al Fondo Social Europeo y al Fondo de Cohesión, y el Reglamento (CE) nº 1080/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo al Fondo Europeo de Desarrollo Regional (D.O.U.E. L 371/1, 27.12.2006)

Cláusula 8. Duración de los Lotes del Acuerdo Marco

El periodo de vigencia de los Lotes del Acuerdo Marco será de cuarenta y ocho meses, a contar desde el día siguiente a la fecha de su celebración sin posibilidad de prórroga.

Cláusula 9. Revisión de precios

9.1. No se contempla revisión de precios en ninguno de los lotes, por estar incluidos en su importe todos los factores que podrían influir en la oferta.

9.2. Los precios unitarios de la oferta del adjudicatario de cada Lote, tendrán carácter de máximos, y con objeto de cumplir con la obligación que el artículo 87 del TRLCSP impone a los órganos de contratación de cuidar que el precio del contrato sea adecuado al precio general de mercado, tal como aconseja el Informe 14/2008, de 10 de julio de la Junta Consultiva de Contratación Administrativa de la Comunidad Autónoma de Aragón, podrán ser mejorados a la baja, si se da cualquiera de las siguientes circunstancias:

a) En función de la consulta por escrito que se haga al contratista de conformidad con lo previsto en el artículo 198.3 del TRLCSP .

b) Como consecuencia de la aplicación de los precios y condiciones de los bienes y servicios, con los que concurre el adjudicatario en el mercado, si mejoran los de la adjudicación, siempre que las circunstancias de la oferta sean similares. Como consecuencia de dicha obligación el adjudicatario deberá comunicar, aunque no se le haya hecho la consulta de la DGTIC, cualquier oferta singularizada o campaña que proyecte realizar, sea para el sector público o para el sector privado, que pueda resultar directamente aplicables a los pedidos del órgano de contratación. A esta obligación se le dará el carácter de esencial a los efectos del art. 223 f) del TRLCSP.

c) Como efecto, de la regulación en los precios de los servicios de telecomunicaciones, establecida por la Comisión Nacional del Mercado y la Competencia (CNMC) u otro Organismo regulador.

En virtud de lo anterior, la DGTIC, previo informe de la Comisión de Seguimiento del Acuerdo Marco del Lote correspondiente, será la encargada de determinar la similitud de las ofertas, y una vez modificado el Acuerdo Marco por actualización de catálogo según la cláusula 27 de este pliego, instará a los adjudicatarios a la aplicación de los nuevos precios y condiciones. Asimismo, informará a los órganos de contratación de los contratos derivados, para que procedan en el menor plazo posible a adaptación de los mismos.

La actualización de los precios se realizará cada seis meses, si procede.

Cláusula 10. Destinatarios de los Acuerdos Marco y entidades adheridas

10.1 Los Acuerdos Marco vinculan necesariamente a la Administración de la Generalitat, sus organismos públicos, sociedades mercantiles, y fundaciones de sector público de la Generalitat

10.2. Los departamentos o entidades citados en el anterior apartado deberán obligatoriamente formalizar contratos basados o contratos derivados en cada uno de los Lotes (que configuran cada uno de ellos un AM) que incluyan los suministros o servicios de su interés, desde que se formalice cada Lote del AM, excepto en el supuesto de que exista algún contrato vigente, en cuyo caso se incorporarán al correspondiente lote una vez finalizada la vigencia de sus respectivos contratos.

10.3. Los adjudicatarios de los diversos lotes del AM podrán prestar los servicios y suministros objeto de los mismos a las entidades que se adhieran a la Central de Compras, mediante contratos derivados celebrados con cada una de ellas. La celebración de estos contratos tendrá carácter voluntario para las empresas adjudicatarias de cada uno de los lotes del AM y deberán ser sometidos previamente a la aceptación del órgano de contratación de la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico, tras informe de la DGTIC, como responsable del conjunto del AM, haciendo constar que dicha Dirección General no tendrá la consideración de dirección o responsable de dichos contratos derivados.

10.4. Las posteriores reorganizaciones administrativas de la Administración de la Generalitat o del Sector Público de esta última, no afectarán a las obligaciones de los adjudicatarios, no pudiendo ser alegadas por éstos como causa que menoscabe el cumplimiento de todas sus obligaciones contenidas en el AM, en cuestión.

TÍTULO II. TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ADJUDICACIÓN DE LOS LOTES DEL ACUERDO MARCO

Cláusula 11. Procedimiento de adjudicación

El Acuerdo Marco se adjudicará por procedimiento abierto, mediante tramitación ordinaria, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 109, 110 y 157 y siguientes del TRLCSP.

Este AM está sujeto a regulación armonizada, en virtud del artículo 16 del TRLCSP.

Cláusula 12. Criterios de adjudicación y evaluación de las ofertas

12.1. Para la valoración de las proposiciones y la determinación de la oferta económicamente más ventajosa se atenderá a los criterios directamente vinculados al objeto de los lotes del AM que se indican en el Anexo nº 1, de cada uno de ellos.

12.2. Los criterios de adjudicación y evaluación de las ofertas sujetos a valoración previa (Sobre DOS) y los sujetos a valoración posterior o mediante fórmulas matemáticas (Sobre TRES) se establecen de forma individual para cada lote.

12.3. La valoración de las ofertas y de cada uno de sus criterios se ajustará a dos decimales.

Cláusula 13. Convocatoria de la licitación

Según el artículo 142 del TRLCSP, la presente licitación se anunciará en el Diario Oficial de la Unión Europea, en el Boletín Oficial del Estado, en el Diari Oficial de la Comunitat Valenciana y en el Perfil del contratante.

Cláusula 14. Acceso a la documentación e información

14.1. Los interesados podrán acceder a los pliegos a través del Perfil del contratante de la Generalitat www.contratación.gva.es.

14.2. Según lo dispuesto en el art 158.2 del TRLCSP, en relación con la información adicional que se solicite sobre los pliegos, el órgano de contratación hará pública las respuestas, a efectos meramente ilustrativos, en el perfil del contratante.

Esta información se facilitará de acuerdo con el siguiente procedimiento:

- La solicitud deberá realizarse al menos 8 días naturales antes de la fecha límite fijada para la recepción de ofertas.

- Esta información se deberá facilitar, al menos 6 días naturales antes de la fecha límite fijada para la recepción de ofertas.

Cláusula 15. Condiciones de aptitud para contratar

Podrán presentar proposiciones las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que teniendo plena capacidad de obrar acrediten su solvencia económica, técnica, o profesional y no se hallen incursas en prohibición de contratar, de acuerdo con alguna de las circunstancias previstas en el artículo 60 del TRLCSP. Las condiciones de capacidad y los requerimientos de solvencia tienen carácter selectivo. El incumplimiento de los mismos suponen la exclusión del licitador.

15.1. Capacidad (artículos 55,57,58 y 59 TRLCSP)

Las personas jurídicas solo podrán ser adjudicatarias de contratos cuyas prestaciones estén comprendidas dentro de los fines, objeto o ámbito de actividad que, a tenor de sus propios estatutos o reglas fundacionales, les sean propios.

Las empresas no españolas de Estados miembros de la Unión Europea tendrán capacidad para contratar si, con arreglo a la legislación del Estado en que estén establecidas, se encuentran habilitadas para realizar la prestación de que se trate. Asimismo, cuando la legislación del Estado en que se encuentren establecidas estas empresas exija una autorización especial o la pertenencia a una determinada organización para poder realizar la actividad de que se trate, deberán acreditar que cumplen con este requisito.

Las personas físicas o jurídicas de Estados no pertenecientes a la Unión Europea tendrán capacidad de obrar cuando figuren inscritas en el Registro correspondiente, o en su defecto, cuando actúen con habitualidad en el tráfico local, en el ámbito de las actividades a las que se extienda el objeto del contrato. Asimismo, deberán justificar que el Estado de procedencia de la empresa extranjera admite a su vez la participación de empresas españolas en la contratación con la Administración y con los entes, organismos o entidades del sector público, asimilables a los enumerados en el artículo 3 del TRLCSP, en forma sustancialmente análoga.

Las uniones de empresarios que se constituyan temporalmente al efecto, podrán contratar sin que sea necesaria la formalización de las mismas en escritura pública hasta que se haya efectuado la adjudicación del Lote del Acuerdo Marco a su favor.

15.2 Prohibiciones para contratar (art. 60 del TRLCSP).

No podrán contratar con el sector público las personas físicas o jurídicas en quienes concurra alguna de las circunstancias previstas en el artículo 60 del TRLCSP.

15.3. Solvencia: requisitos mínimos de solvencia económica y financiera (artículo 75 TRLCSP), de solvencia técnica o profesional (artículo 78 TRLCSP), cumplimiento de normas de garantía de la calidad (artículo 80 TRLCSP) y de gestión medioambiental (artículo 81 TRLCSP).

15.3.1. Requisitos mínimos de solvencia económica y financiera, y solvencia técnica o profesional:

Tras la modificación operada por el Real Decreto 773/2015, de 28 de agosto, por el que se modifican determinados preceptos del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, aprobado por el Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, no es exigible clasificación a los contratos de servicios.

Sin embargo, el empresario podrá acreditar su solvencia indistintamente mediante la clasificación en el subgrupo de clasificación con categoría igual o superior que la que se indica en este apartado, o mediante la acreditación del cumplimiento de los requisitos específicos de solvencia que se exponen seguidamente:

A) Clasificación: Las empresas que opten por presentar certificados de clasificación, deberán estar clasificadas en los siguientes Grupos y Subgrupos, dependiendo del Lote al que liciten:

– Anterior a la entrada en vigor del RD 773/2015 y válida hasta el 1/01/2020:

LOTE	GRUPO	SUBGRUPO	Categoría
LOTE 2	V	4	D
LOTE 3	V	4	D
LOTE 4	V	4	D

– Clasificaciones otorgadas con posterioridad a la entrada en vigor del RD 773/2015:

LOTE	GRUPO	SUBGRUPO	Categoría
LOTE 1	U	8	5
LOTE 2	V	4	5
LOTE 3	V	4	5
LOTE 4	V	4	5

B) Los licitadores deberán cumplir con estos requisitos mínimos de solvencia técnica, económica y financiera (si no optan por acreditar su clasificación tal como se ha expuesto):

- Solvencia económica y financiera (art. 75 del TRLCSP):

- Criterios de selección: Volumen anual de negocios, igual o superior a 1 vez y media el valor anual medio (respecto del valor estimado) del lote al que se licita, referido al año de mayor volumen de negocio de los tres últimos ejercicios. Por lo tanto, con carácter de mínimos:

Lote	Mínimo
------	--------

Lote 1	3.418.121,88 €
Lote 2	36.076.762,60 €
Lote 3	18.933.982,55 €
Lote 4	2.153.608,29 €

- Solvencia técnica o profesional (art. 78 del TRLCSP):

- Criterios de selección: El licitador deberá acreditar la realización de contratos cuyo objeto tenga relación directa con los referidos al lote al que licita, en los cinco últimos años. El importe anual que el empresario deberá acreditar como ejecutado durante el año de mayor ejecución del periodo citado, en servicios de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del lote al que se licita, deberá ser igual o superior a la anualidad media del valor estimado del lote. Se toma como correspondencia entre los servicios ejecutados por el empresario y los que constituyen el objeto del Lote al que se licita, la pertenencia al mismo grupo y subgrupo de clasificación señalados por Lote anteriormente citados.

Con carácter de mínimos:

Lote 1	2.278.747,92 €
Lote 2	24.051.175,06 €
Lote 3	12.622.655,03 €
Lote 4	1.435.738,86 €

Tanto en el supuesto A, como el B, a efectos de la determinación de la solvencia de la unión temporal se acumularán las características acreditadas para cada uno de los integrantes de la misma, de acuerdo con el artículo 24 del RGLCAP.

15.3.2. Cumplimiento de normas de garantía de calidad (art. 80 TRLCSP)

Para los Lotes 2, 3 y 4, los licitadores deberán contar con sistemas de gestión de calidad basados en normas europeas sobre esta materia, certificados por organismos independientes, conforme a las normas europeas relativas a la certificación y aplicables a la prestación del servicio objeto del lote, en concreto certificado ISO-9001 o certificados equivalentes, o bien a través de pruebas de medidas equivalentes de garantía de la calidad.

15.3.3. Cumplimiento de las normas de gestión medioambiental (artículo 81 TRLCSP)

Para los Lotes 2 y 3, los licitadores deberán contar con sistemas de gestión medioambiental basados en normas europeas o internacionales sobre esta materia, certificados por organismos independientes,

conforme a la legislación comunitaria o las normas europeas o internacionales relativas a la certificación y aplicables a la prestación del servicio objeto del lote, en concreto la ISO-14001 o certificados equivalentes, o bien a través de pruebas de medidas equivalentes.

15.4. Compromiso de adscripción de medios:

De conformidad con lo establecido en el artículo. 64.2 de la TRLCSP, los licitadores deberán completar en la fase de selección, y a efectos de la misma, la acreditación de su solvencia mediante el compromiso de adscribir a la ejecución del contrato el equipo de trabajo mínimo de medios personales y materiales que se indican seguidamente. Este conjunto de medios deberá adscribirse a la ejecución del contrato derivado del ámbito competencial de la DGTIC.

Se relacionan los medios a adscribir, cuyo mantenimiento tendrá carácter de obligación esencial a los efectos de lo previsto en los artículos 212.1 y 223 f) del TRLCSP, por lo que su incumplimiento podrá ser causa de resolución.

La efectiva disponibilidad de los medios se acreditará antes de la adjudicación de cada Lote del Acuerdo Marco.

A) Medios personales:

Lote 1:

- Gestor de cuenta global al Lote/supervisor:

Se debe garantizar:

- Mínimo de 3 años desempeñando funciones equivalentes en entornos similares de servicio dentro del sector de telemarketing

Lote 2:

- Gestor de cuenta global al Lote:

Se debe garantizar:

- Titulado superior: Ingeniería o Licenciatura en Informática, Telecomunicaciones o titulaciones equivalentes que garanticen el conocimiento adecuado.
- Conocimiento exhaustivo de metodologías de gestión de proyectos y un mínimo de 10 años de experiencia laboral demostrable en la dirección de proyectos objeto del lote.
- Certificación en ITIL Foundation V3/2011.

- 4 Jefes de Proyecto globales al Lote:

Se debe garantizar que cada un de ellos cumpla con estos requisitos:

- Titulado técnico/superior: Informática, Telecomunicaciones o titulaciones equivalentes que garanticen el conocimiento adecuado.
- Conocimiento exhaustivo de metodologías de gestión de proyectos y un mínimo de 6 años de experiencia laboral demostrable en la gestión y/o ejecución de proyectos de comunicaciones.
- Certificación en ITIL Foundation V3/2011.

Lote 3

- Gestor de cuenta global al Lote:

Se debe garantizar:

- Titulado superior: Ingeniería o Licenciatura en Informática, Telecomunicaciones o titulaciones equivalentes que garanticen el conocimiento adecuado.
- Conocimiento exhaustivo de metodologías de gestión de proyectos y un mínimo de 10 años de experiencia laboral demostrable en la dirección de proyectos objeto del lote.
- Certificación en ITIL Foundation V3/2011.

- 4 Jefes de Proyecto globales al Lote:

Se debe garantizar que cada uno de ellos cumpla con estos requisitos:

- Titulado técnico/superior: Informática, Telecomunicaciones o titulaciones equivalentes que garanticen el conocimiento adecuado.
- Conocimiento exhaustivo de metodologías de gestión de proyectos y un mínimo de 6 años de experiencia laboral demostrable en la gestión y/o ejecución de proyectos de comunicaciones.
- Certificación en ITIL Foundation V3/2011.

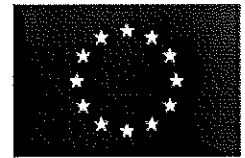
Lote 4:

- Gestor de cuenta global al Lote:

Se debe garantizar:

- Titulado superior: Ingeniería o Licenciatura en Informática, Telecomunicaciones o titulaciones equivalentes que garanticen el conocimiento adecuado.
- Conocimiento exhaustivo de metodologías de gestión de proyectos y un mínimo de 10 años de experiencia laboral demostrable en la dirección de proyectos objeto del lote.
- Certificación en ITIL Foundation V3/2011.

- 3 Jefes de Proyecto globales al Lote:



Se debe garantizar que cada uno de ellos cumpla con estos requisitos:

- Titulado técnico/superior: Informática, Telecomunicaciones o titulaciones equivalentes que garanticen el conocimiento adecuado.
- Conocimiento exhaustivo de metodologías de gestión de proyectos y un mínimo de 6 años de experiencia laboral demostrable en la gestión y/o ejecución de proyectos de comunicaciones.
- Certificación en ITIL Foundation V3/2011.

B) Medios materiales:

Lote 1: El adjudicatario proporcionará un local desde el que se llevará a cabo la prestación del servicio.

Dado que para la prestación del servicio se requiere conexión a la red corporativa de la Generalitat, el adjudicatario debe asumir los costes de dicha conexión. La Generalitat ofrecerá uno o varios nodos de agregación en la zona metropolitana de Valencia a los que el adjudicatario debe conectar la infraestructura propia que proponga con los recursos necesarios para ofrecer todos los servicios con el volumen y calidad requeridos.

El adjudicatario deberá dimensionar, tanto en número como en suficiente ancho de banda, los enlaces (ya sean IP o TDM) necesarios para que todo el tráfico, ya sea corporativo o externo, se curse por los enlaces de conexión con los nodos de agregación y no se produzca congestión en ninguno de estos tipos de tráfico.

Todos los costes y mantenimientos para la conexión de toda esta infraestructura a los nodos de agregación de la Generalitat serán responsabilidad del adjudicatario del presente lote y no supondrán coste adicional a la Generalitat.

El licitador puede proponer opciones alternativas a la infraestructura actual de la Generalitat, tanto a nivel global como individual, siempre que sigan cumpliendo los requisitos exigidos o generen una mejora técnica o un ahorro de costes para la Generalitat, sin que ello pueda considerarse como variante en los términos del TRLCSP. En cualquier caso, estos cambios deben ser implementados sin que supongan ningún coste de adaptación, ni a nivel de infraestructura ni a nivel de dispositivos (terminales, accesorios de terminales, etc) para la Generalitat.

El local deberá cumplir las siguientes condiciones:

- a) Debe estar ubicado en la ciudad de Valencia o en su área metropolitana, asimismo, a dicho local se deberá tener acceso mediante transporte público.
- b) Debe cumplir la normativa vigente en materia de seguridad y salud en el trabajo y de accesibilidad del local (acceso a las dependencias, puesto de trabajo, servicios (WC), etc).

c) Deberá disponer de un espacio claramente diferenciado para la prestación del servicio por los agentes necesarios para la instalación del contact center corporativo de la Generalitat con las dimensiones adecuadas en función del número de posiciones de agentes que considere la empresa licitante, teniendo en cuenta la proporción agente/espacio requerida legalmente.

d) El local deberá contar con los recursos de comunicaciones para ofrecer todos los servicios del contact center corporativo de la Generalitat con el volumen y calidad requeridos en el pliego de prescripciones técnicas. El ancho de banda contratado por el adjudicatario debe ser el necesario para que no se produzca congestión en ninguno de los tipos de tráfico definidos (corporativo y externo) en el pliego de prescripciones técnicas.

A nivel informativo, para prestar el servicio en la actualidad, la Generalitat dispone de los siguientes recursos:

1) Conectividad para datos (con la terminología del actual operador):

Conexión MacroLAN Principal de hasta 100 Mbps de acceso y caudales: plata (20 Mbps) y multimedia (2 Mbps)

Conexión MacroLAN Backup de hasta 100 Mbps de acceso y caudales: plata (20 Mbps) y multimedia (2 Mbps)

2) Conectividad corporativa para voz: para el tráfico de las llamadas internas a la GVA (total: hasta 60 llamadas internas corporativas a otros centros de la Generalitat y el tráfico saliente hacia operadores de telefonía móvil). Dada la arquitectura actual, estos circuitos sólo cursan el tráfico interno.

- i. Conexión mediante circuito punto a punto TDM de 2 Mbps
- ii. Conexión mediante circuito punto a punto TDM de 2 Mbps (segunda conexión – backup)

3) Conectividad con la red pública: para el tráfico de las llamadas externas a la Generalitat (total: hasta 120 llamadas externas agrupadas en 2 bloques de hasta 60 llamadas)

- 2 accesos primarios RDSI con la red pública para el CC-012.
- 2 accesos primarios RDSI con al red pública para el CAU-TI.

La conectividad con la red pública no es objeto del presente Lote ya que será proporcionada por la Generalitat a través de la adjudicación del lote relativo a las comunicaciones de voz fija.

Se ha de remarcar, que si bien ésta es la infraestructura actualmente en servicio en la red de la Generalitat, el adjudicatario del presente lote puede proponer las alternativas técnicas que considere más adecuadas siempre que se garanticen los servicios con la calidad, prestaciones y condicionantes técnicos indicados en el presente PPT y que sean validados por la Generalitat.

Lotes 2, 3 y 4:

En cada uno de los lotes, el adjudicatario proporcionará un local desde el que se llevará a cabo el soporte y gestión del servicio. De ser el adjudicatario de varios de estos lotes, será suficiente que adscriba un local.

Dado que para la prestación del servicio se requiere conexión a la red corporativa de la Generalitat, el adjudicatario debe asumir los costes de dicha conexión. La Generalitat ofrecerá uno o varios nodos de agregación en la zona metropolitana de Valencia a los que el adjudicatario debe conectar la infraestructura propia que proponga con los recursos necesarios para ofrecer todos los servicios con el volumen y calidad requeridos. En este sentido el local deberá cumplir las siguientes condiciones:

a) Situación: el local debe estar ubicado en la ciudad de Valencia o en su área metropolitana, de forma que pueda conectar su infraestructura a uno o a varios de los nodos de agregación de la red corporativa de la Generalitat en la zona metropolitana de Valencia. Asimismo, a dicho local se deberá tener acceso mediante transporte público.

b) Recursos necesarios: el local deberá contar con los recursos de comunicaciones para ofrecer todos los servicios solicitados con el volumen y calidad requeridos en el pliego de prescripciones técnicas.

Para todos los Lotes (1, 2, 3 y 4) se exige que el local, tenga un acceso restringido, en virtud de la obligación que tienen los adjudicatarios de uso de las herramientas corporativas de la DGTIC, según lo estipulado en la cláusula 24.8 de este pliego.

15.5. Verificación de las condiciones de aptitud.

El órgano de contratación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 146.4 del TRLCSP, podrá requerir, en cualquier momento anterior a la adopción de la propuesta de adjudicación, que los licitadores aporten documentación acreditativa del cumplimiento de las condiciones establecidas para ser adjudicatario del contrato.

Asimismo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 146.5 del TRLCSP, el momento decisivo para apreciar la concurrencia de los requisitos de capacidad y solvencia exigidos para contratar con la Administración será el de finalización del plazo de presentación de las proposiciones.

Cláusula 16. Forma, lugar y plazo de presentación de las proposiciones

16.1. La presentación de documentación se realizará dentro del plazo señalado en el anuncio de licitación.

16.2. En el caso de presentación de las mismas, en cualquier otro lugar previsto en el artículo 38 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, deberá comunicarse mediante Télex, fax, correo electrónico o telegrama remitido al número que se indique en el anuncio de licitación, dicha circunstancia.

16.3. Cuando las proposiciones se envíen por correo, el empresario deberá justificar la fecha de imposición del envío en las Oficinas de Correos y anunciará la remisión de su oferta al órgano de contratación, en el mismo día, mediante Télex, fax o telegrama remitido al número que se indique en el anuncio de licitación. Sin la concurrencia de ambos requisitos no será admitida la proposición, si es recibida por el órgano de contratación con posterioridad a la fecha y hora de la terminación del plazo señalado en el anuncio.

No obstante, transcurridos diez días naturales desde la fecha en que concluya el plazo para la presentación de proposiciones, sin haberse recibido la proposición, ésta en ningún caso será admitida.

16.4. Se presentarán tres sobres, con la siguiente denominación:

- **Sobre 1.** Título: Documentación administrativa
- **Sobre 2.** Título: Documentación técnica relativa a los criterios de adjudicación valorables mediante un juicio de valor.
- **Sobre 3.** Título: Proposición económica y documentación técnica relativa a los criterios valorables mediante fórmulas matemáticas.

16.5. Los sobres deberán necesariamente incluir los siguientes datos:

- El sobre de que se trate, 1, 2 ó 3.
- El Lote del AM al que se licita (señalando el nº de expediente y el objeto resumido del mismo).
- La denominación de la empresa, con indicación de la dirección, número de teléfono y dirección de correo electrónico.
- El nombre y apellidos de quien firme la proposición y el carácter con que lo hace.

En el caso de UTE, deberán figurar todas las empresas que lo componen y todos los firmantes de la proposición.

Los sobres deberán ir firmados por la persona que represente a la empresa. En el caso de que participen varias empresas en UTE, los sobres serán firmados por los representantes de todas ellas.

Respecto del Sobre 1, si se licita a varios Lotes, se podrá presentar un sólo sobre, indicando tanto en el sobre como en cada anexo de dicho sobre los lotes en los que participa.

Cláusula 17. Contenido de las proposiciones

17.1. Características generales:

a) Toda la documentación a presentar por los licitadores deberá ser original o bien copias que tengan carácter de auténticas o compulsadas, conforme a la legislación vigente en la materia. Asimismo, los licitadores presentarán su documentación en castellano o en valenciano.

b) Las proposiciones serán secretas, no pudiendo divulgar el órgano de contratación la información facilitada por los licitadores que hayan designado como confidencial.

Tal como prevé el artículo 140 del TRLCSP, los licitadores tendrán que indicar, si es el caso, mediante una declaración complementaria, qué documentos administrativos y técnicos y datos presentados son, a su parecer, constitutivos de ser considerados confidenciales a los efectos de que el órgano de contratación no pueda divulgarla, por afectar en particular a secretos técnicos o comerciales y a los aspectos confidenciales de las ofertas. Esta circunstancia deberá además reflejarse claramente (sobrelimpres, al margen o de cualquier otra forma) en el propio documento señalado como tal.

Los documentos y datos presentados por las empresas licitadoras pueden ser considerados de carácter confidencial cuando su difusión a terceros pueda ser contraria a sus intereses comerciales legítimos, perjudicar la leal competencia entre las empresas del sector o bien estén comprendidas en las prohibiciones establecidas en la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal. De no aportarse esta declaración se considerará que ningún documento o dato posee dicho carácter.

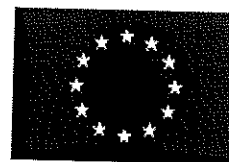
En ningún caso se considerará confidencial el precio de licitación ofertado por el licitador.

c) Para ser tenida en cuenta, dicha documentación deberá estar suscrita en su totalidad por el licitador o ir acompañada de una relación de los documentos que la integran firmada por el licitador, en la que declare, bajo su responsabilidad, ser ciertos los datos aportados. La Administración se reserva la facultad de comprobar en cualquier momento su veracidad, bien antes de la adjudicación del contrato, o bien durante su vigencia, pudiendo realizar tal comprobación por sí misma o mediante petición al licitador o adjudicatario de documentación o informes complementarios.

d) La falsedad o inexactitud de tales datos provocará el rechazo de la oferta o, en su caso, la resolución del Acuerdo Marco y de sus contratos derivados, con pérdida de la garantía constituida, así como la exigencia de las responsabilidades e indemnizaciones que de tal hecho se deriven. Todo ello, sin perjuicio de las responsabilidades penales, civiles o administrativas a que hubiera lugar, de conformidad con lo preceptuado en el Art. 71 bis. 4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

e) En relación a los sobres que contienen las proposiciones, cada uno de ellos deberá incluir en documento independiente una relación de su contenido.

La incorrecta inclusión de la documentación en un sobre que no le corresponda, incumpliendo lo previsto en el pliego, conllevará la exclusión de la oferta.



La inclusión de referencias sobre cualquiera de los criterios de valoración en el Sobre 1, así como la inclusión en el Sobre 2 de referencias sobre el precio o cualquiera de los demás criterios cuantificables de forma matemática, supondrá la exclusión automática de la licitación.

f) La presentación de proposiciones implica, por parte del empresario, la aceptación incondicional del contenido de los pliegos y del resto de documentos contractuales sin salvedad alguna, así como la declaración responsable de la exactitud de los datos presentados y de que reúne todas y cada una de las condiciones exigidas para la contratación de la prestación.

g) Conforme a lo establecido en el artículo 145.3 del TRLCSP, cada licitador no podrá presentar más de una oferta para cada uno de los lotes a los que licite. Tampoco podrá suscribir ninguna propuesta respecto de un mismo Lote, en unión temporal de empresas (en adelante UTE) si lo ha hecho individualmente o si figura en más de una UTE como licitador en ese lote. La vulneración de estas normas producirá la no admisión de todas las proposiciones suscritas por el infractor a cada uno de los lotes a los que licite.

17.2. Sobre número 1: Documentación administrativa.

Su contenido será el siguiente:

A) Declaración responsable de cumplimiento de las condiciones establecidas legalmente para contratar con la Administración, de conformidad con lo establecido en el artículo 146.4 y 5 del TRLCSP.

Esta declaración incluirá además:

Declaración responsable de empresas vinculadas o pertenecientes a un mismo grupo de empresas en la que se relacionarán aquellas otras empresas del grupo, entendiendo como tales las que se encuentren en los supuestos del artículo 42 del Código de Comercio, que han presentado proposiciones a la licitación o, en su lugar, manifestarán expresamente que no se presentan proposiciones por otras empresas del grupo a los efectos de lo previsto en el artículo 86 del RGLCAP.

Se adjunta modelo de declaración responsable como Anexo I, « Anexos Documentos Administrativos »

B) En el caso de que se licite en unión temporal de empresas: Compromiso de constitución de Unión Temporal de Empresas (UTE), en documento privado que deberá estar firmado por los representantes de cada una de las empresas integrantes de la UTE en el que cada uno de los empresarios que la componen deberán indicar sus nombres y demás datos identificativos de los mismos, la participación de cada uno de ellos, el compromiso de constituirse formalmente en unión temporal, en caso de resultar adjudicatarios, y la persona o entidad que, durante la vigencia del contrato, ha de ostentar la plena representación de todos ellos frente a la Administración. Se adjunta modelo como Anexo II, « Anexos Documentos Administrativos ». Además del mismo, deberá presentar cada una de las empresas la documentación requerida en las letras A, C, D y en su caso L, de la presente cláusula.

C) Declaración responsable de contratación con personas con discapacidad. Se adjunta modelo de declaración responsable como Anexo III, « Anexos Documentos Administrativos »

D) Declaración responsable de compromiso de adscripción de medios. Se adjunta modelo de declaración responsable como **Anexo IV, « Anexos Documentos Administrativos »**

E) Declaración responsable de no haber participado en la preparación y elaboración de las prescripciones técnicas de los documentos preparatorios del AM, ni por sí solos ni o mediante UTE. Se adjunta como modelo de declaración responsable el **Anexo V, « Anexos Documentos Administrativos »**

F) Declaración responsable de que se compromete a respetar el carácter confidencial de la información a la que tenga acceso con ocasión de la ejecución del AM, a la que se le hubiese dado el referido carácter en los pliegos, o que por su propia naturaleza deba ser tratada como tal, durante el plazo de cinco años desde el conocimiento de esa información.

Se adjunta como modelo de declaración responsable el **Anexo VI, « Anexos Documentos Administrativos »**

G) Declaración responsable, de que en la oferta presentada se han tenido en cuenta las obligaciones derivadas de las disposiciones vigentes en materia de protección del empleo, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales, y protección del medio ambiente.

Se adjunta como modelo de declaración responsable el **Anexo VII, « Anexos Documentos Administrativos »**

H) Declaración responsable de que conocen el pliego de cláusulas administrativas particulares y el pliego de prescripciones técnicas que sirven de base a la convocatoria y de que acepta incondicionalmente todas las cláusulas de los pliegos, se adjunta como modelo de declaración responsable el **Anexo VIII, « Anexos Documentos Administrativos »**

I) Declaración responsable del licitador de previsión de subcontratación, a los efectos de la cláusula 32.2. de este pliego. Se adjunta como modelo de declaración responsable el **Anexo IX, « Anexos Documentos Administrativos »**

J) Declaración complementaria sobre los documentos y datos de los licitadores de carácter confidencial, tal como prevé el artículo 140 del TRLCSP. Se adjunta como modelo de declaración responsable el **Anexo X, « Anexos Documentos Administrativos »**. En ningún caso se introducirá en el Sobre 1, ninguna información respecto de la oferta que pueda desvelar su contenido, ya que llevará a la exclusión de la misma. Esta consideración que es de carácter general, tiene especial importancia en el presente apartado.

K) Declaración sobre el cumplimiento de la normativa en materia de normativa de prevención de riesgos. Se adjunta como modelo de declaración responsable el **Anexo XI, « Anexos Documentos Administrativos »**

L) De forma voluntaria podrá presentarse autorización de la comprobación de estar al corriente de sus obligaciones tributarias a efectos de contratar con el Sector Público, de acuerdo con lo establecido en el artículo 151.2 del TRLCSP y en el artículo 13 del RGLCAP, así como de hallarse al corriente en el cumplimiento de las obligaciones con la Seguridad Social, a los efectos de comprobación para el caso de ser propuesto como adjudicatario, se facilita modelo **Anexo XII, « Anexos Documentos Administrativos »**

H) Cuando, los licitadores quieran hacer valer a su favor los criterios de preferencia señalados en la cláusula 19.8.B del presente pliego para el supuesto de que, tras la valoración de los criterios que sirvan para la adjudicación existan dos o más proposiciones con igual puntuación, deberán presentar la documentación que se cita en la misma. La presentación de esta documentación es potestativa, si bien su no presentación impedirá la aplicación del correspondiente criterio de desempate.

17.3. Sobre 2: Documentación para valoración de criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor

Los licitadores incluirán en este sobre la documentación acreditativa de las circunstancias a tener en cuenta en la valoración del procedimiento de acuerdo con los criterios de adjudicación susceptibles de valoración mediante un juicio de valor, redactada conforme a las instrucciones del **Anexo nº 2 de cada lote**, y se presentará perfectamente clasificada por apartados, junto con un índice numérico de todos los documentos aportados.

Se solicita especialmente que la memoria respete la sistemática de los criterios establecidos, es decir, que no se presente una memoria indiferenciada, genérica, o correspondiente a otros procedimientos de adjudicación. Se apreciará especialmente la brevedad y claridad expositiva.

Dentro de la memoria técnica será rechazado todo tipo de documento que no recoja la información a que hacen referencia los criterios a valorar. Por lo tanto, se desecharán documentos tales como cartera de clientes, volumen de facturación, trabajos realizados, certificados de buena ejecución, publicidad propia o del grupo empresarial, manuales genéricos de procedimiento, recortes de prensa, listados genéricos de medios materiales y técnicos de que dispone la empresa en otros contratos, etc.

Si algún licitador no aporta la documentación relativa a alguno de los criterios valorables mediante juicio de valor, a que se refiere el **Anexo nº 2 de cada lote**, o la misma no contiene todos los requisitos exigidos, la proposición de dicho licitador no será valorada respecto del criterio de que se trate.

La proposición presentada en papel estará firmada y fechada por quien tenga capacidad para formular tal proposición, en todas sus hojas o bien como mínimo en el índice que recoja la relación de documentación a apartar dentro del Sobre 2. En el caso de UTE, la proposición (en todos sus hojas o el índice) deberá ser firmada por los representantes de cada uno de las empresas componentes de la UTE.

Deberá presentarse un Sobre 2 por cada uno de los lotes a los que se licita.

17.4. Sobre 3: Oferta económica y documentación para valoración de criterios cuantificables de forma matemática.

17.4.1. Se presentará un sobre 3 para cada uno de los lotes a los que se licite.

En el interior de este sobre deberá aportarse, debidamente cumplimentada, la oferta relativa a los criterios cuantificables aritméticamente, de acuerdo al modelo de proposición del **Anexo nº 3 de cada Lote**, y que contendrá básicamente la información relativa a:

- Proposición económica.

- Proposición relativa al resto de los criterios de adjudicación ponderables mediante fórmulas matemáticas

En el caso de los Lotes 2, 3, y 4, además deberá aportarse la hoja de cálculo (CPS/CS para prop económica) debidamente cumplimentada, que se proporcionará a través del perfil del contratante.

En el Lote 2, además se cumplimentará el **Anexo nº 4** de dicho lote relativo a la cobertura de sedes, aportandose también la tabla debidamente cumplimentada que se proporcionará a través del perfil del contratante.

La proposición presentada en papel (incluyendo también como tal en los lotes 2, 3 y 4, la hoja de cálculo (CPS/CS para proposición económica, impresa y la tabla del Anexo n 4 del Lote 2 impresa) estará firmada y fechada en todas sus hojas por quien tenga capacidad para formular tal proposición. En el caso de UTE, la proposición deberá estar firmada en todas sus hojas por los representantes de cada uno de las empresas componentes de la UTE.

17.4.2. No se permite presentar variantes.

17.4.3. No se aceptarán ofertas que por contener omisiones, errores o tachaduras impidan conocer claramente lo que la Administración, según lo estipulado como criterios de adjudicación, estime fundamental para ser consideradas. En caso de discordancia entre la cantidad consignada en cifra y la consignada en letra, prevalecerá esta última, salvo que del estudio y análisis de la oferta y, en su caso, del desglose de precios, se pueda deducir que el importe correcto es el indicado en cifra.

17.4.4. Las estimaciones de las necesidades para la elaboración de la oferta se apoyarán en el PPT de cada lote y en sus Anexos correspondientes. En el caso de que la Generalitat aporte en el modelo de proposición datos de volumetrías, estos son orientativos, y se proporcionan para que el licitador confeccione su propuesta económica, no constituyendo en ningún caso un compromiso de volumetría mínima a contratar. En consecuencia, no podrá alegarse por el licitador o por el posterior adjudicatario que la posible diferencia entre las volumetrías estimadas y las posteriormente contratadas en los contratos derivados sea causa de modificación de su oferta.

17.4.5. Si algún licitador no aporta oferta relativa a alguno de los criterios distintos del precio, la proposición de dicho licitador no será valorada respecto del criterio de que se trate.

Es obligatorio presentar oferta económica a cada uno de los elementos o items en que se divida la propuesta económica. Si un licitador no presenta oferta económica a algún elemento o item, la proposición será rechazada. En caso de que para alguno de los elementos el precio que quiera ofertar el licitador sea 0 €, debe indicarse expresamente este valor en la tabla con dicha cifra. No será válido otro tipo de simbología (guiones, abreviaturas, etc) o dejar dicha casilla sin contenido, puesto que entraría en el supuesto de no presentación de oferta para dichos elementos, procediendo a rechazarse, por tanto, la proposición.

17.4.6. En la oferta económica se entenderán incluidos, a todos los efectos, los tributos, las tasas y cánones de cualquier índole que sean de aplicación al contrato, así como todos los gastos que se originen para el adjudicatario como consecuencia del cumplimiento de las obligaciones contempladas en el presente Pliego.



17.4.7. En la proposición económica deberá indicarse, como partida independiente, el importe del IVA.

Los precios unitarios ofertados serán sin IVA, sin que se precise en el caso de los Lotes 2, 3 y 4, indicar el IVA de cada uno de los elementos.

En los Lotes 2, 3 y 4, el concepto de "oferta global ponderada" operará a los efectos de realizar las comparativas que correspondan entre ofertas para determinar tanto la puntuación a asignar por el criterio de adjudicación de precio, como las posibles incursiones de la oferta en valores desproporcionados o anormales. Asimismo, operará como elemento contrastable con el presupuesto máximo estimado de licitación, y de ser superado éste, conllevará la exclusión de la oferta.

17.5. Formato papel y formato electrónico

17.5.1. Sobre 2 y sobre 3. Todos los lotes.

Las ofertas relativas a los criterios del Sobre 2 y del Sobre 3 (**Anexo nº 3 de cada lote**) deberán ser introducidas en sus correspondientes sobres, incluyendo en cada sobre y para cada lote:

- 1) la oferta en formato papel debidamente suscrito
- 2) la oferta en formato electrónico (pdf).

17.5.2. Sobre 3 – Lotes 2, 3 y 4.

Además, en el caso de los Lotes 2, 3, y 4, se deberá cumplimentar el modelo del **Anexo nº 3 de cada lote** correspondiente al CPS/CS para prop económica que, por su extensión, se proporcionará a través del perfil del contratante en formato hoja de cálculo.

Se deberá incluir en el sobre 3 y para cada lote de los indicados en el presente apartado esa hoja de cálculo:

- En formato papel debidamente suscrito, impreso, fechado y firmado en todas y cada una de sus hojas por los mismos firmantes de la proposición en papel indicada en el apartado 17.5.1.
- En formato electrónico (hoja de cálculo).

17.5.3. Sobre 3 – Lotes 2.

En el caso del Lote 2, además de lo anterior, deberá cumplimentarse el **Anexo nº 4 del lote 2**, para el Sobre 3, en relación al criterio de sedes y su cobertura, e igualmente se procederá aportándose la tabla:

- En formato papel debidamente suscrito, impreso, fechado y firmado en todas y cada una de sus hojas por los mismos firmantes de la proposición en papel indicada en el apartado 17.5.1.
- En formato electrónico (hoja de cálculo).

17.5.4. Prevalencia de la información en la documentación aportada.

En caso de discrepancia entre el valor indicado en formato papel y en electrónico, tendrá prevalencia el valor indicado en el formato papel.

Cláusula 18. Garantía provisional.

De conformidad con lo establecido en el artículo 103 del TRLCSP y en el Acuerdo del Consell de la Generalitat de 26 de marzo de 2010, no se exige.

No obstante lo anterior, de conformidad con lo establecido en el citado Acuerdo del Consell de la Generalitat, y a los efectos de la posible consecuencia descrita en el artículo 60.2 del TRLCSP (PROHIBICIÓN DE CONTRATAR), se considerará como retirada injustificada de oferta o proposición los siguientes casos:

- a) Si algún licitador retira injustificadamente su oferta o proposición antes de la adjudicación.
- b) La falta de contestación a la solicitud de información requerida en el art. 152 del TRLCSP, si su proposición estuviere incurso en presunción de oferta con valores anormales o desproporcionados.
- c) El reconocimiento por parte del licitador de que su proposición adolece de error o inconsistencia que la hagan inviable.
- d) La no formalización del Acuerdo Marco por causas imputables al adjudicatario.

Cláusula 19. Examen de las proposiciones y documentación acreditativa de los requisitos previos

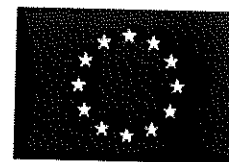
19.1. Mesa de contratación

De conformidad con lo indicado en el artículo 320 del TRLCSP y 21 del RD 817/2009, de 8 de mayo, para la adjudicación de los presentes Acuerdos Marco el órgano de contratación estará asistido por una Mesa de contratación.

En el Perfil del contratante figurará la composición de la Mesa de Contratación, que podrá estar asistida por uno o más Técnicos.

19.2. Calificación del Sobre 1: Documentación administrativa

Terminado el plazo de la presentación de proposiciones para cada uno de los Lotes del Acuerdo Marco, el funcionario responsable del Registro General del órgano de contratación, expedirá certificación para cada uno de los Lotes del Acuerdo Marco, dónde se relacionen las proposiciones recibidas, las proposiciones por correo o en su caso, la ausencia de licitadores que junto con los sobres, remitirá a la secretaria de la mesa de contratación designada por el órgano de contratación.



Finalizado dicho plazo, la Mesa de Contratación se constituirá para la apertura de los Sobres 1 y para calificar los documentos presentados en tiempo y forma. A tal efecto, procederá a abrir y examinar, en la forma prevista en el artículo 81 del RGLCAP, el sobre 1 de las proposiciones presentadas en plazo y no incurso en la situación a que se refiere el artículo 145.3 del TRLCSP.

Si la Mesa de Contratación observara defectos materiales y/o omisiones subsanables en la documentación presentada, incluyendo entre otros supuestos que la declaración responsable no cumple desde un punto de vista formal y también material con lo exigido por las normas legales y las reglamentarias que son de aplicación y que no se ajusta al modelo establecido en los Anexos, se notificará a los licitadores cuya documentación se encuentre en estas circunstancias, concediéndoles un plazo de hasta tres días hábiles para que los subsanen ante la Mesa de Contratación. El licitador que no subsane los defectos u omisiones de la documentación presentada en el plazo concedido será excluido definitivamente del procedimiento de adjudicación, siendo este acto de trámite cualificado y, por ende, susceptible del correspondiente recurso.

Si algún licitador presenta en lugar de las declaraciones responsables expuestas en el apartado 17.2 de este pliego la documentación acreditativa original o copia cotejada correspondiente, el órgano de contratación le requerirá la presentación de las declaraciones responsables oportunas.

La Mesa de Contratación, una vez calificada la documentación incluida en este sobre, y subsanados, en su caso, los defectos u omisiones de la documentación presentada, procederá a determinar las empresas que se ajustan a los criterios de selección de la presente contratación, con pronunciamiento expreso sobre los admitidos a la licitación, los rechazados y las causas de este rechazo.

La información facilitada por los licitadores podrá ser comprobada en cualquier momento por la Mesa de Contratación mediante la solicitud a las empresas de información o documentación complementaria. De todos los datos aportados por el licitador, la Mesa de Contratación podrá exigirle las aclaraciones que considere oportunas.

19.3. Calificación del Sobre 2: Documentación para valoración de criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor.

La Mesa de Contratación procederá respecto a cada Lote del Acuerdo Marco, a la apertura del correspondiente sobre en un acto de carácter público, que se realizará en un plazo no superior a siete días, a contar desde la apertura de los sobres 1, en el lugar, día y hora indicados en el anuncio de la licitación.

La valoración de estos criterios se realizará por la Mesa de Contratación, que podrá estar asistida por uno o más técnicos.

La apertura de los sobres se efectuará de acuerdo con el siguiente procedimiento:

En primer lugar, el Presidente dará cuenta a los asistentes, por cada uno de los Lotes del Acuerdo Marco, del número de proposiciones recibidas y del nombre de los licitadores, comunicando el resultado de la calificación de la documentación general presentada en los sobres 1, con expresión de los licitadores

admitidos y de los excluidos, y de las causas de su exclusión, invitando a los asistentes a que formulen las observaciones que estimen oportunas, que serán reflejadas en el acta, pero sin que en este momento pueda la Mesa hacerse cargo de documentos que no hubiesen sido entregados durante el plazo de admisión de ofertas, o el de subsanación de defectos u omisiones.

En segundo lugar, se invitará a los interesados a que comprueben que los sobres se encuentran en idénticas condiciones en que fueron entregados.

En caso de que se presenten dudas sobre las condiciones de secreto en que han debido ser custodiadas, respecto a proposiciones presentadas relativas a un Lote del Acuerdo Marco, se suspenderá respecto de dicho Lote el acto y se realizarán urgentemente las investigaciones oportunas sobre lo sucedido, volviéndose a anunciar, en su caso, nuevamente en el Perfil del contratante la reanudación del acto público una vez que todo haya quedado aclarado en la debida forma.

A continuación, se procederá a la apertura de los sobres 2 de los licitadores admitidos respecto de cada Lote del AM, dando lectura a la relación de los documentos aportados respecto a los criterios de adjudicación a que se refiere el citado sobre.

Concluida la apertura de las proposiciones, el Presidente de la Mesa invitará a los licitadores asistentes a que expongan cuantas observaciones o reservas estimen oportunas en relación con el acto celebrado.

La documentación contenida en el sobre 2 se entregará al/los técnico/s, de la forma que se garantice la confidencialidad, para su valoración.

Por el Presidente de la Mesa se dará por concluido el acto público celebrado, de cuyo desarrollo se dejará constancia en el acta de la reunión de la Mesa de contratación.

19.4. Calificación Sobre 3: Oferta económica y documentación para valoración de criterios cuantificables de forma automática

El acto público para la apertura del sobre 3 de cada Lote, se efectuará de conformidad con lo dispuesto en el artículo 160 del TRLCSP, y se realizará en el lugar, día y hora indicados en los anuncios de licitación.

La apertura de los sobres se efectuará de acuerdo con el siguiente procedimiento:

- En primer lugar, el Presidente dará cuenta a los asistentes, por cada uno de los lotes, del resultado de la valoración correspondiente a la documentación del sobre 2 de cada Lote, con expresión, en su caso, de los licitadores admitidos y de los excluidos, y de las causas de su exclusión, invitando a los asistentes a que formulen las observaciones que estimen oportunas, que serán reflejadas en el acta, pero sin que en este momento pueda la Mesa hacerse cargo de documentos que no hubiesen sido entregados durante el plazo de admisión de ofertas o el de subsanación de defectos u omisiones.

- En segundo lugar, se invitará a los interesados a que comprueben que los sobres se encuentran en idénticas condiciones en que fueron entregados.



En caso de que se presenten dudas sobre las condiciones de secreto en que han debido ser custodiadas respecto a proposiciones presentadas relativas a un Lote del Acuerdo Marco, respecto de dicho Lote, se suspenderá el acto y se realizarán urgentemente las investigaciones oportunas sobre lo sucedido, volviéndose a anunciar, en su caso, nuevamente en el Perfil de contratante la reanudación del acto público una vez que todo haya quedado aclarado en la debida forma.

A continuación, se procederá a la apertura de los sobres 3 de cada Lote, de los licitadores admitidos, dando lectura tanto a la proposición económica, como a las ofertas valorables mediante fórmulas matemáticas.

Concluida la apertura de las proposiciones, el Presidente de la Mesa invitará a los licitadores asistentes a que expongan cuantas observaciones o reservas estimen oportunas en relación con el acto celebrado.

La documentación contenida en el sobre 3 de cada Lote, se entregará, en su caso, al/los técnico/s o de la forma que se garantice la confidencialidad, para su valoración.

Por el Presidente de la Mesa se dará por concluido el acto público celebrado, de cuyo desarrollo se dejará constancia en el acta de la reunión de la Mesa de contratación.

19.5. Rechazo de proposiciones

Conforme a lo previsto en el artículo 84 del RGLCAP, si alguna proposición no guardase concordancia con la documentación examinada y admitida, excediese del presupuesto máximo de licitación (entendiéndose el mismo para el Lote 1, como el precio unitario máximo establecido, y para los Lotes 2, 3 y 4 el presupuesto máximo estimado 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 desechada por la Mesa, en resolución motivada.

Por el contrario, el cambio u omisión de algunas palabras del modelo, con tal que lo uno o la otra no alteren su sentido, no será causa bastante para el rechazo de la proposición.

19.6. Valoración de las proposiciones de empresas pertenecientes a un mismo grupo

Respecto a la valoración de las proposiciones formuladas por distintas empresas pertenecientes a un mismo grupo, se estará a lo dispuesto en los apartados 1 a 3 del artículo 86 del RGLCAP.

19.7. Ofertas con valores desproporcionados o anormales.

19.7.1. En el caso de que haya en un Lote más de un licitador, el órgano de contratación podrá apreciar fundamentadamente la desproporción o la anormalidad de la ofertas, según los parámetros objetivos

establecidos seguidamente, respecto de los criterios de adjudicación que se indican, y en base al informe técnico elaborado por la DGTIC.

Parámetros:

- a). Cuando concurren dos licitadores, la que sea inferior en más de 20 unidades porcentuales a la otra oferta.
- b). Cuando concurren tres licitadores, las que sean inferiores en más de 10 unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas presentadas. No obstante, se excluirá para el cómputo de dicha media la oferta de cuantía más elevada cuando sea superior en más de 10 unidades porcentuales a dicha media.
- c). Cuando concurren cuatro o más licitadores, las que sean inferiores en más de 10 unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas presentadas. No obstante, si entre ellas existen ofertas que sean superiores a dicha media en más de 10 unidades porcentuales, se procederá al cálculo de una nueva media sólo con las ofertas que no se encuentren en el supuesto indicado. En todo caso, si el número de las restantes ofertas es inferior a tres, la nueva media se calculará sobre las tres ofertas de menor cuantía.

Criterio de adjudicación sobre el que se mide:

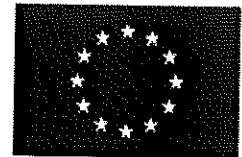
- A) Lote 1: Criterio Precio: unidad de servicio
- B) Lote 2: Criterio Precio: Oferta global ponderada
- C) Lote 3: Criterio Precio: Oferta global ponderada
- D) Lote 4: Criterio Precio: Oferta global ponderada

19.7.2. En todo caso, la Mesa de Contratación tramitará el procedimiento previsto en el art. 152 del TRLCSP, pudiendo el órgano de contratación considerar que la oferta no puede ser cumplida y procediendo a su exclusión mediante resolución motivada que se notificará al licitador o bien declarar dicha proposición como susceptible de normal cumplimiento.

19.8. Clasificación de las ofertas y propuesta de adjudicación de los Lotes del Acuerdo Marco

A) La Mesa, para cada Lote del Acuerdo Marco, una vez analizadas y valoradas las proposiciones atendiendo a los criterios de valoración, determinará la puntuación final de cada licitador.

La Mesa de Contratación podrá solicitar, antes de formular su propuesta, cuantos informes técnicos considere precisos y se relacionen con el objeto del Lote del AM en cuestión, y elevará las proposiciones presentadas, el acta, y los informes que estime pertinentes, junto con una propuesta razonada de adjudicación, que incluirá en todo caso la valoración de los criterios indicados, al órgano de contratación, quién tendrá la facultad de adjudicar cada lote del Acuerdo Marco al licitador que hubiera obtenido mayor puntuación en el mismo.



B) Como criterios de preferencia, en caso de empate entre dos o más proposiciones se decidirá la adjudicación aplicando los criterios de desempate que se establecen a continuación, con el siguiente orden de prioridad:

1.- Conforme a lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 11/2003, de 10 de abril, de la Generalitat, sobre el Estatuto de las Personas con Discapacidad, desarrollada por el Decreto 279/2004, de 17 de diciembre, del Consell de la Generalitat, por el que se regulan medidas en los procedimientos de contratación administrativa y de concesión de subvenciones para el fomento del empleo de las personas con discapacidad, tendrán preferencia en la adjudicación de los Lotes del Acuerdo Marco, aquellas empresas que, igualando los términos de las más ventajosas, después de aplicar los criterios objetivos en el procedimiento de adjudicación a la oferta económica más ventajosa, en función de varios criterios acredite, en el momento de presentar las proposiciones, tener un porcentaje mayor de trabajadores discapacitados. La preferencia será aplicable en cualquiera de las siguientes situaciones:

A) Empresas que contando con menos de 50 trabajadores y no teniendo obligación legal de contratar trabajadores discapacitados, acrediten tener en su plantilla trabajadores discapacitados, con anterioridad a la publicación del anuncio de licitación del contrato.

A tales efectos, las empresas acreditarán dicha circunstancia mediante la presentación de contratos de trabajo y documentos de cotización a la Seguridad Social.

B) Empresas que contando con 50 o más trabajadores y teniendo la obligación legal prevista en el artículo 42.1 del Real Decreto Legislativo 1/2013 de 3 de diciembre, Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y su inclusión social, acrediten tener en su plantilla un porcentaje mayor de trabajadores discapacitados que el previsto en la legislación vigente, con anterioridad a la publicación del anuncio de licitación del contrato.

Identifica preferencia tendrá aquella empresa que, en el momento de presentar sus proposiciones, acredite un incremento de la cuotas previstas en la normativa vigente para las medidas alternativas a la contratación de trabajadores discapacitados con anterioridad a la publicación del anuncio de la licitación del contrato, cuando no sea posible la incorporación de trabajadores discapacitados a las empresas licitadoras, por la imposibilidad de los servicios de empleo públicos competentes, o las agencias de colocación, puedan atender las ofertas de empleo, después de haber efectuado todas las gestiones de intermediación necesarias para dar respuesta a los requerimientos de la misma y concluirla con resultado negativo.

La acreditación del cumplimiento de las medidas alternativas se realizará mediante la presentación del certificado de excepcionalidad en vigor y documentos acreditativos del cumplimiento de las medidas realizadas durante la vigencia del contrato.

2.- Conforme a lo dispuesto art. 46 de la Ley 9/2003, de 2 de abril, de la Generalitat, para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, en caso de empate en la puntuación obtenida por dos o más empresas a las que les hubiera correspondido la máxima puntuación, tendrán preferencia en la adjudicación de los contratos administrativos de la Generalitat las proposiciones de los licitadores que, con la solvencia técnica de la empresa, presenten un plan de igualdad previamente aprobado por cualquier Administración Pública u órgano competente, siempre que las mismas igualen en sus términos a las más ventajosas desde el punto de vista de los criterios objetivos que sirven de base para la adjudicación.

3.- El Texto Refundido de la Ley de Cooperativas de la Comunidad Valenciana, aprobada por Decreto Legislativo 2/2015 de 15 de mayo del Consell, en el artículo 111.3, establece que *"las cooperativas tendrán derecho preferente, en los casos de empate, en los concursos y subastas en que participen, convocados por la administración pública valenciana y antes dependientes de ella, para la realización de obras, servicios y suministros"*. Esa preferencia, se acreditará mediante la presentación de su escritura pública de constitución y certificado de inscripción en el Registro de Cooperativas de la Comunitat Valenciana. Para el ejercicio del presente derecho, deberá haberse inscrito en el citado Registro, en fecha anterior a la publicación del anuncio de licitación del contrato.

4.- Se adjudicará teniendo en consideración como parámetro el del criterio precio en el Lote 1, y el criterio precio (oferta global ponderada) para los Lotes 2, 3 y 4, al licitador que haya presentado la oferta más baja en dicho criterio.

5- Mediante sorteo.

C) La propuesta de la Mesa señalando a algún licitador como elegido para ser adjudicatario de un Lote del Acuerdo Marco, no creará derecho alguno en favor de éste mientras no se formalice el Acuerdo Marco en cuestión, por parte del órgano de contratación.

Cláusula 20. Garantía definitiva

De acuerdo con el artículo 95.1 segundo párrafo del TRLCSP y dado que la adjudicación de los lotes del presente Acuerdo marco comporta únicamente la selección de las empresas adjudicatarias de cada lote, se exige a las empresas adjudicatarias de la obligación de constituir garantía definitiva, sin perjuicio de que el órgano de contratación correspondiente exija su constitución en los contratos derivados, tal como establece la cláusula 30.3.

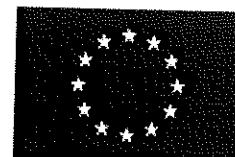
En el mismo sentido el Informe 36/2010, de 28 de octubre de 2011 de la Junta Consultiva de Contratación Administrativa, avala esta consideración.

Cláusula 21. Adjudicación de los Lotes del Acuerdo Marco

21.1. Documentación previa a la adjudicación

Antes de la adjudicación, el órgano de contratación requerirá al licitador en cuyo favor se hubiera realizado la propuesta de adjudicación de cada uno de los lotes del AM; para que, dentro del plazo de diez días hábiles desde el siguiente a aquél en que hubiera recibido el requerimiento, presente la documentación que a continuación se indica.

La documentación deberá presentarse por Registro de entrada, mediante documento original o debidamente autenticado, y respetará el siguiente orden:



21.1.1.- Documentación acreditativa del cumplimiento de requisitos previos.

En el caso de empresas extranjeras deberán presentar la documentación exigida traducida al castellano o valenciano por un Intérprete Jurado en activo, habilitado a tal efecto por la Oficina de Interpretación de Lenguas del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación.

A) Documentación necesaria para acreditar la personalidad y capacidad de obrar:

- Personas físicas: Las personas físicas acreditarán su personalidad mediante la presentación de su DNI o su pasaporte.
- Personas jurídicas españolas:

En el caso de personas jurídicas españolas acreditarán su capacidad de obrar mediante escritura de constitución, estatutos o acto fundacional en su caso, inscritas en el Registro Mercantil, cuando este requisito sea exigible conforme a la legislación mercantil que le sea aplicable. Si no lo fuera, la acreditación de la capacidad de obrar se realizará mediante escritura o documento de constitución, de modificación, estatutos o acto fundacional, en el que consten las normas por las que se regula su actividad, inscritos en su caso, en el correspondiente Registro Oficial.

Asimismo, deberán acompañar fotocopia del número de identificación fiscal.

- Empresarios no españoles nacionales de un Estado Miembro de la Unión Europea

Si los licitadores pertenecen a un Estado miembro de la Unión Europea distinto de España o es signatario del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo, la capacidad de obrar se acreditará mediante su inscripción en el registro procedente, de acuerdo con la legislación del Estado donde estén establecidos, o mediante la presentación de las certificaciones que se indican en el anexo I del RGLCAP, en función de los diferentes contratos.

- Demás empresarios extranjeros

Los demás licitadores extranjeros acreditarán su capacidad de obrar mediante informe de la Misión Diplomática Permanente de España en el Estado correspondiente o de la Oficina Consular en cuyo ámbito territorial radique el domicilio de la empresa en el que se haga constar que figura inscrita en el Registro correspondiente o en su defecto que actúa con habitualidad en el tráfico local en el ámbito de las actividades a las que se extiende el objeto del contrato.

Las empresas de Estados signatarios del Acuerdo sobre Contratación Pública de la Organización Mundial de Comercio, al tratarse de un contrato sujeto a regulación armonizada, no deberán acompañar informe de reciprocidad expedido por la Misión Diplomática Permanente española, que justifique que el Estado de procedencia de la empresa extranjera admite, a su vez, la participación de empresas españolas en la

contratación con la Administración y con los entes, organismos o entidades del sector público asimilables a los enumerados en el artículo 3 del TRLCSP en forma sustancialmente análoga, siempre que acompañen informe de la Misión Diplomática Permanente de España sobre la condición de Estado signatario de dicho acuerdo.

B) Documentación necesaria para acreditar la representación:

a) Los que firmen proposiciones en nombre de otras personas físicas o jurídicas acreditarán su representación mediante la escritura de poder que reúna los requisitos legales necesarios para su validez. Si la empresa fuera persona jurídica, el poder deberá figurar inscrito en el Registro Mercantil o, en su caso, en el registro que corresponda. Si se trata de un poder para acto concreto (*art. 94,5 in fine del Registro Mercantil*) no es necesaria la inscripción en el citado Registro.

b) Bastanteo de poder:

Los poderes otorgados por empresarios de nacionalidad española se presentarán debidamente bastanteados por la Abogacía General de la Generalitat, a efectos de obligarse ante el órgano de contratación. Igualmente, la persona con poder bastante a efectos de representación deberá acompañar original o copia autenticada de su DNI o, en su caso, el documento que le sustituya.

C) Documentación acreditativa de la solvencia:

C.1. Solvencia económica y financiera (artículo 75 TRLCSP), y solvencia técnica o profesional (artículo 78 TRLCSP):

a) Si el licitador opta por acreditar su solvencia mediante certificado de clasificación:

A tal efecto, deberán presentar certificación expedida por el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado o testimonio notarial del mismo, o del Registro Oficial de Contratistas y Empresas Clasificadas de la Comunidad Valenciana, acompañado de una declaración responsable de su vigencia, según el modelo del Anexo XIII «Anexos Documentos Administrativos» y de que se mantienen las circunstancias que sirvieron de base para su otorgamiento. Dicho documento deberá acreditar que el licitador está clasificado en los grupos y subgrupos que se especificaron en el apartado 15.3.1. A) para cada Lote del AM, en categorías iguales a las allí mencionadas.

Estas certificaciones tienen el efecto previsto en el apartado 21.1. F.

b) Si el licitador no opta por acreditar su solvencia mediante certificado de clasificación:

– **Acreditación de la solvencia económica y financiera:**

El volumen anual de negocios del licitador se acreditará por medio de sus cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil, si el empresario estuviera inscrito en dicho registro, y en caso

contrario por las depositadas en el registro oficial en que deba estar inscrito. Los empresarios individuales no inscritos en el Registro Mercantil acreditarán su volumen anual de negocios mediante sus libros de inventarios y cuentas anuales legalizados por el Registro Mercantil.

La documentación presentada deberá acreditar el cumplimiento de las condiciones exigidas respecto de cada lote, en la cláusula **15.3.1. B)**.

– Acreditación solvencia técnica o profesional:

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

La documentación presentada deberá acreditar el cumplimiento de las condiciones exigidas respecto de cada lote, en la cláusula **15.3.1. B)**.

Para acreditar la solvencia necesaria, el empresario podrá basarse en la solvencia y medios de otras entidades, independientemente de la naturaleza jurídica de los vínculos que tenga con ellas y siempre que demuestre que, para la ejecución del contrato, dispone efectivamente de esos medios, debiendo aportarse certificado acreditativo de tal circunstancia, emitido por el órgano de dirección de la empresa que preste la citada solvencia. La aportación del referido certificado tendrá la consideración de solvencia complementaria, no pudiendo omitir la que el empresario deba aportar como propia.

En caso de que el referido certificado sea aceptado por el órgano de contratación, la Administración podrá exigir en vía administrativa el cumplimiento por la empresa prestataria de la solvencia de aquello a lo que se comprometió con la empresa contratista. En este sentido, la presentación del certificado deberá contener la aceptación expresa de los efectos señalados en el artículo 1257.2 del Código Civil por la empresa que preste su solvencia.

C.2. Normas de garantía de calidad

Se acreditará, el cumplimiento de lo establecido en la cláusula 15.3.2, mediante certificado ISO-9001 o certificados equivalentes, o bien a través de pruebas de medidas equivalentes de garantía de la calidad.

C.3. Normas de gestión medioambiental

Se acreditará, el cumplimiento de lo establecido en la cláusula 15.3.3, mediante certificado ISO-14001 o certificados equivalentes, o bien a través de pruebas de medidas equivalentes.

D) Documentación acreditativa del cumplimiento del apartado 2 del artículo 2 del Decreto 279/2004, de 17 de diciembre, del Consell de la Generalitat manifestado en el modelo del Anexo III « Anexos Documentos Administrativos » :

Se acreditará mediante certificado de la empresa en el que conste el número de trabajadores de plantilla y copia básica de los contratos celebrados con trabajadores discapacitados, en los términos previstos en el artículo 8.4 del texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre.

En el supuesto de aplicación de las medidas alternativas, la acreditación del cumplimiento de éstas se realizará mediante la presentación del certificado de excepcionalidad en vigor y documentos acreditativos del cumplimiento de las medidas alternativas realizadas durante la vigencia del mencionado certificado.

E) Licitación en Unión Temporal de Empresas

Cuando dos o más empresas acudan a la licitación agrupadas en unión temporal de empresas, cada uno de los empresarios que la componen deberá acreditar su personalidad, capacidad, representación, así como el cumplimiento de normas de garantía de calidad y de gestión ambiental.

Cada uno de los empresarios deberá acreditar, además, su solvencia económica y financiera y técnica o profesional.

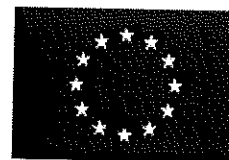
A efectos de la determinación de la solvencia de la unión temporal se acumularán las características acreditadas para cada uno de los integrantes de la misma, de acuerdo con el artículo 24 del RGLCAP.

F).- Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado (ROLECE) y Registro Oficial de Contratistas y Empresas Clasificadas de la Comunidad Valenciana y certificaciones comunitarias de clasificación.

De acuerdo con la Orden EHA/1490/2010, de 28 de mayo, por la que se regula el funcionamiento del Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado (ROLECE), los licitadores inscritos en el mismo, podrán acreditar la personalidad, capacidad de obrar, representación, habilitaciones exigibles, solvencia económica y financiera, así como la ausencia de prohibiciones de contratar, en la forma prevista en dicha orden.

En el supuesto en que se presente certificado de inscripción en el ROLECE, deberá presentarse declaración responsable de los licitadores en la que se ponga de manifiesto que las circunstancias detalladas en el certificado no han experimentado variación alguna.

De conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la orden de 23 de mayo de 2001, de la Conselleria de Economía, Hacienda y Empleo, por la que se dictan normas para la clasificación de empresas por la Generalitat y se regula el funcionamiento e inscripción en el Registro Oficial de Contratistas y Empresas Clasificadas de la Comunidad Valenciana, las certificaciones de inscripción en la Sección Primera del mismo (empresas que hayan obtenido la clasificación empresarial por la Junta Superior de Contratación Administrativa de la Generalitat Valenciana) eximen a los licitadores de presentar la documentación acreditativa de los extremos relativos a la capacidad de obrar y personalidad jurídica, los apoderamientos, la solvencia económica y financiera y técnica



o profesional y aquellos otros que, de conformidad con la normativa en materia de contratación administrativa y los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares, correspondan a las empresas clasificadas.

La certificación de inscripción en la Sección segunda del Registro Oficial de Contratistas y Empresas Clasificadas de la Comunidad Valenciana,, según se establece en el artículo 22 de esa misma Orden, exige de acreditar la capacidad de obrar y personalidad jurídica, los apoderamientos, los certificados de clasificación empresarial expedidos por la Junta Consultiva de Contratación Administrativa del Ministerio de Hacienda o del órgano competente de las Comunidades Autónomas, siempre que estos últimos estén inscritos en el Registro Oficial de Empresas Clasificadas del Ministerio de Hacienda y aquellos otros que, de conformidad con la normativa en materia de contratación administrativa y los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares, correspondan a las empresas clasificadas a las que se refiere el apartado c) de dicho artículo.

La certificación del Registro Oficial de Contratistas y Empresas Clasificadas de la Comunitat Valenciana deberá ir acompañado en todo caso de una declaración responsable en la que el licitador manifieste que las circunstancias reflejadas en el mismo no han experimentado variación. Se facilita el modelo del **Anexo XIII « Anexos Documentos Administrativos »**

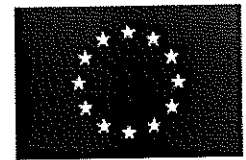
Los certificados de clasificación o documentos similares que acrediten la inscripción en listas oficiales de empresarios autorizados para contratar establecidas por los Estados miembros de la Unión Europea, así como las certificaciones emitidas por organismos que respondan a las normas europeas de certificación expedidas de conformidad con la legislación del Estado miembro en que esté establecido el empresario, surtirán los efectos previstos en el artículo 84.1 del TRLCSP. Estos documentos deberán indicar las referencias que hayan permitido la inscripción del empresario en la lista o la expedición de la certificación, así como la clasificación obtenida. Estas menciones deberán también incluirse en los certificados que expidan los Registros Oficiales de Licitadores y Empresas Clasificadas a efectos de la contratación en el ámbito de la Unión Europea. En el supuesto de que se presenten dichos documentos, deberá presentarse declaración responsable de los licitadores en la que se ponga de manifiesto que las circunstancias detalladas en el certificado no han experimentado variación alguna.

21.1.2.- Documentación justificativa del artículo 151.2 del TRLCSP:

A) Documentación acreditativa de hallarse al corriente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias:

- Certificado positivo de encontrarse al corriente de sus obligaciones tributarias con la Generalitat y con la Agencia Estatal de la Administración Tributaria, a efectos de contratar con el Sector Público, de acuerdo con lo establecido en el artículo 151.2 del TRLCSP y en el artículo 13 del RGLCAP. El presente certificado podrá ser presentado por el licitador en soporte físico o, de acuerdo con la normativa vigente aplicable al respecto, por vía electrónica. Sin perjuicio de lo anterior, podrá autorizarse al órgano de contratación para obtenerlo de forma directa, para lo cual podrá utilizarse el modelo del Anexo XII « Anexos Documentos Administrativos », que deberá introducirse en el sobre nº 1.

- Alta referida al ejercicio corriente o último recibo del Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE), o en su caso, alta y declaración de estar exento del pago del IAE. Esta documentación deberá estar referida al epígrafe



correspondiente al objeto del contrato que les faculte para su ejercicio en el ámbito territorial en que las ejercen.

- Declaración responsable de no haberse dado de baja en el IAE, o en su caso de no estar obligado a presentar el alta en el IAE.

El licitador que no esté obligado a presentar todas o alguna de las declaraciones o documentos correspondientes a las obligaciones tributarias que se relacionan en el artículo 13 del Reglamento General de la LCAP, habrá de acreditar tal circunstancia mediante declaración responsable.

- Los adjudicatarios extranjeros, sean personas físicas o jurídicas, pertenecientes o no a Estados miembros de la Unión Europea que no tengan domicilio fiscal en España, deberán presentar certificación expedida por autoridad competente en el país de procedencia, acreditativa de hallarse al corriente en el cumplimiento de las correspondientes obligaciones tributarias. Así mismo, habrán de presentar certificación, también expedida por autoridad competente, en la que se acredite que se hallan al corriente en el cumplimiento de las obligaciones sociales que se exijan en el país de su nacionalidad. Toda la documentación relacionada en este apartado habrá de referirse a los doce últimos meses.

B) Documentación acreditativa de hallarse al corriente en el cumplimiento de las obligaciones con la Seguridad Social:

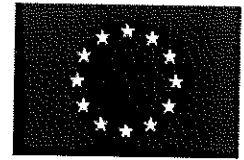
- Certificado positivo, a los efectos de lo establecido en la letra d) del apartado 1 del artículo 60 del TRLCSP, de que la empresa se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones con la Seguridad Social de conformidad con lo establecido en el artículo 151.2 del TRLCSP y en el artículo 14 del RGLCAP. Este certificado podrá ser presentado por el licitador en soporte físico o, de acuerdo con la normativa vigente aplicable al respecto, por vía electrónica. Sin perjuicio de lo anterior, podrá autorizarse al órgano de contratación para obtenerlo de forma directa, para lo cual podrá utilizarse el modelo del Anexo XII, que deberá introducirse en el sobre nº 1.

En el supuesto que haya de tenerse en cuenta alguna exención, se habrá de acreditar tal circunstancia mediante declaración responsable.

C) Documentación acreditativa de la efectiva disposición de medios a adscribir a la ejecución de los Lotes del AM: (artículo 64 TRLCSP):

- La acreditación de la efectiva disponibilidad de los medios personales exigidos en el Lote 1, 2, 3 y 4 en la cláusula 15.4, se realizará mediante la presentación de los correspondientes curriculum (modelo del Anexo XIV « Anexos Documentos Administrativos »), títulos académicos, certificaciones oficiales y TC2. No se precisará que los mismos estén ya integrados en la plantilla de la empresa, sino que se presente declaración suscrita por los efectivos, de ponerse a disposición del propuesto como adjudicatario para el momento de la formalización de los contratos derivados.

La efectiva y real disposición de los medios deberá acreditarse antes de la formalización de los contratos derivados y de no cumplirse dicha exigencia, será causa de resolución del Lote del AM adjudicado.



- La acreditación de la efectiva disponibilidad de medios materiales, exigidos para todos los Lotes en la clausula 15.4., se realizará mediante la presentación de los siguientes documentos:

- Locales: escritura de propiedad o contrato de arrendamiento del local donde se ubicarán los medios destinados para la prestación en el Lote 1, y la sede central en los Lotes 2, 3 y 4.
- Memoria descriptiva de la instalaciones, dimensiones, y otras condiciones, firmada por el responsable legal del adjudicatario, o persona en quién él delegue, que contemple lo estipulado.
- Se podrá hacer una revisión *in-situ*, para la comprobación de determinadas características (dimensiones, conectividad...).
- Asimismo, se solicitará copia del contrato con la empresa operadora de telecomunicaciones que garantice el ancho de banda suficiente para la prestación del servicio.

21.2. Régimen aplicable a la documentación previa a la adjudicación.

- Respecto a la acreditativa de cumplimiento del art. 146.1 del TRLCSP:

a) El órgano de contratación puede encomendar a los miembros de la Mesa de Contratación la calificación de esta documentación relativa al cumplimiento de los requisitos del art. 146.1 del TRLCSP.

b) Si algún licitador presentara la documentación en el plazo señalado pero la misma fuera incompleta o con defectos subsanables, el órgano de contratación deberá dar a este licitador un plazo sea máximo de tres días hábiles para subsanar.

c) Si el licitador no subsana o si lo hace fuera de plazo, se entenderá que ha retirado materialmente su oferta, procediéndose a recabar la misma documentación al licitador siguiente, por el orden que hayan quedado clasificadas las ofertas.

- Respecto a la acreditativa del cumplimiento del art. 151.2 TRLCSP:

El órgano de contratación calificará la documentación, solicitando informe respecto del cumplimiento de la adscripción de medios a los responsables técnicos de los Lotes que forman parte de la Mesa de contratación.

- En ambas situaciones (acreditación documentación art. 146.1 y 151.2 del TRLCSP):

a) Si el órgano de contratación apreciara posible falsedad en la documentación relativa al cumplimiento de los requisitos del art. 146 del TRLCSP o al facilitar cualesquiera otros requisitos de capacidad y solvencia, podrá instarse la causa de prohibición de contratar establecida en el artículo 60.1.e).

b) La decisión del órgano de contratación de no adjudicar un lote del Acuerdo Marco a la empresa que no cumplimentó adecuadamente en plazo el trámite citado será susceptible de recurso en todo caso.

La exclusión del/de los licitador/es, a elección del órgano de contratación, puede bien formalizarse en un acto de trámite separado de la resolución de adjudicación, acto de trámite que será cualificado por conllevar la exclusión de ese candidato o licitador del procedimiento, o bien en la resolución del procedimiento, que se referirá tanto a la decisión de no adjudicar a la primera empresa por no cumplimentar adecuadamente el referido trámite como a la decisión de adjudicar al siguiente licitador, una vez este hubiese presentado la documentación correspondiente.

21.3. Adjudicación de los lotes del Acuerdo Marco

Dentro de los cinco días hábiles siguientes a la recepción de la documentación señalada en el apartado anterior, el órgano de contratación dictará resolución motivada de adjudicación de cada lote del Acuerdo Marco, concretando y fijando los términos definitivos del mismo.

El órgano de contratación tendrá alternativamente la facultad de adjudicar los Lotes del AM o declarar desierta su licitación, cuando no exista oferta o proposición que sea admisible de acuerdo con los criterios que figuran en este pliego, ya sea por no reunir los licitadores los requisitos exigidos para contratar con la Administración o ser inaceptables las ofertas presentadas.

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

Adjudicados los lotes del AM por el órgano de contratación, se notificará al adjudicatario y al resto de los licitadores, conforme a lo dispuesto en el artículo 151.4 del TRLCSP, asimismo se publicará en el perfil del contratante.

De conformidad con lo previsto en el artículo 161.2 del TRLCSP, el plazo máximo para efectuar la adjudicación será de 3 meses a contar desde la apertura de las proposiciones.

Cláusula 22. Formalización de los lotes del Acuerdo Marco

22.1. Documentación previa a la formalización

La documentación deberá presentarse por Registro de entrada, mediante documento original o debidamente autenticado, y respetará el siguiente orden:

1.- Escritura de formalización de la UTE, en su caso

En esta fase se deberá aportar la escritura pública de formalización de la UTE, así como el original o copia autenticada del NIF asignado a dicha unión y el original o copia autenticada del DNI de su representante.

2.- Acreditación del pago de los gastos por inserción de anuncios de licitación en boletines oficiales

Los adjudicatarios de cada uno de los lotes del Acuerdo Marco están obligados a acreditar el pago, en la parte proporcional que les corresponda, de los gastos que origine la inserción de los anuncios de licitación en el Boletín Oficial del Estado – BOE y en el Diari Oficial de la Comunitat Valenciana – DOCV, excluidos los anuncios de corrección de errores.

La Administración notificará la parte proporcional de los gastos incurridos por este concepto. Los reembolsos se realizarán conforme modelo normalizado y en las entidades colaboradoras indicadas en el mismo el cual puede obtenerse en la dirección:

[http://portales.gva.es/c_economia/web/html/portal_c.htm?nodo=Tributos Impuestos Declaraciones Tasas 046 Cons](http://portales.gva.es/c_economia/web/html/portal_c.htm?nodo=Tributos+Impuestos+Declaraciones+Tasas+046+Cons)

Modelo 9740: Tasa por inserción de anuncios en el DOCV.

Modelo 9816: Otros ingresos de derecho Público.

22.2. Régimen aplicable

- 1.- Cada Acuerdo Marco se perfeccionará con su formalización.
- 2.- El Acuerdo Marco deberá contener los requisitos exigidos en los artículos 26 del TRLCSP y 71 del RGLCAP y se formalizará en documento administrativo que se ajuste con exactitud a las condiciones de la licitación, constituyendo dicho documento título suficiente para acceder a cualquier registro público. En ningún caso se podrán incluir en el documento en que se formalice el AM cláusulas que impliquen alteración de los términos de la adjudicación.
- 3.- La formalización no podrá efectuarse antes de que transcurran quince días hábiles desde que se remita la notificación de la adjudicación a los licitadores.

El órgano de contratación requerirá al adjudicatario para que formalice el contrato en un plazo no superior a cinco días a contar desde el siguiente a aquel en que hubiera recibido el requerimiento, una vez transcurrido el plazo previsto en el párrafo anterior sin que se hubiera interpuesto recurso que lleve aparejada la suspensión de la formalización del contrato. De igual forma procederá cuando el órgano competente para la resolución del recurso hubiera levantado la suspensión.

4.- El adjudicatario viene obligado a concurrir a la formalización del AM dentro del plazo anteriormente señalado. A este acto concurrirá el adjudicatario o su representante y, cuando el representante sea persona distinta del firmante de las proposiciones, deberá concurrir con poder otorgado por el adjudicatario, debidamente bastantado por la Abogacía General de la Generalitat, con original o copia autenticada de su DNI o, en su caso, el documento que le sustituya.

5.- Cuando por causas imputables al adjudicatario no se hubiese formalizado el AM dentro del plazo indicado, se considerará como caso de retirada injustificada de la oferta, a los efectos de la posible consecuencia descrita en el artículo 60 del TRLCSP (prohibición de contratar), así como la posible iniciación del procedimiento de reclamación de indemnización de daños y perjuicios por las pérdidas económicas ocasionadas a la Administración.

Si las causas de la no formalización fueren imputables a la Administración, se indemnizará al contratista de los daños y perjuicios que la demora le pudiera ocasionar.

6.- Si el contratista lo solicita, el AM podrá elevarse a escritura pública, siendo a su cargo los gastos originados

7.- La formalización de los Acuerdos marco se publicará, de conformidad con el art. 154 del TRLCSP, en el perfil del contratante, en el DOCV, en el Boletín Oficial del Estado y en el Diario Oficial de la Unión Europea.

TÍTULO III. EJECUCIÓN DE LOS LOTES DE ACUERDO MARCO

Cláusula 23. Responsable y modelo de gobernanza del Acuerdo Marco

23.1. Responsable de los Lotes del Acuerdo Marco.

23.1.1. Como establece el art. 52.1 del TRLCSP, el órgano de contratación podrá designar un responsable de cada Lote del AM al que corresponderá supervisar su ejecución, adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias, con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada, dentro del ámbito de facultades que se le atribuyan.

Por otra parte, como se establece en la cláusula 4, dada la especificidad técnica de los servicios y/o suministros objeto del AM, la configuración contractual, la dirección, control y supervisión de la ejecución de los Lotes del AM, así como la adopción de decisiones y de instrucciones necesarias para asegurar la correcta realización de las prestaciones pactadas para todo el ámbito competencial de la Central de Compras en relación con las prestaciones incluidas en los Lotes del AM presente, se efectuará a través de la Dirección General de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (DGTIC).

En consecuencia, la DGTIC se constituye como órgano responsable de cada uno de los Lotes del AM, por lo que tendrá acceso a las condiciones técnicas de ejecución de cada Lote, a las obligaciones asumidas por el contratista, y a dictar las instrucciones necesarias en cuanto a su ejecución. Tendrá, además, las facultades indicadas en otros apartados del presente pliego y en los correspondientes PPTs.

23.1.2. En el desarrollo de sus funciones, la DGTIC contará cuando lo considere oportuno, con la colaboración de los responsables de los contratos basados en el AM, que cada entidad contratante pueda determinar.

23.2. Responsabilidades de los adjudicatarios.

23.2.1.- Cada uno de los Lotes del AM y los contratos derivados se ejecutarán a riesgo y ventura de los contratistas, con estricta sujeción a lo establecido en este PCAP, en los correspondientes PPT, el de las ofertas de los mismos y de acuerdo con las instrucciones que para su ejecución diere al contratista la DGTIC, como responsable de cada Lote del AM.

El desconocimiento de las cláusulas contenidas en este pliego o en el de prescripciones técnicas no eximirá de la obligación de su cumplimiento.

El adjudicatario de cada lote será responsable de la provisión de los productos y/o servicios descritos en el correspondiente Pliego Técnico, garantizando el contenido y nivel de la prestación, así como el seguimiento de la prestación real en los aspectos estratégicos, contractuales, tácticos y operativos.



23.2.2. Por cada lote, el adjudicatario deberá designar un responsable del servicio, que coincidirá con el denominado "gestor de cuenta global" definido como medio a adscribir en la cláusula 15.4 del este pliego, como responsable último de la prestación del conjunto de suministros y/o servicios. Esta figura se mantendrá durante toda la vida del contrato y hasta la devolución del servicio. Sus funciones, como mínimo, serán las siguientes:

- La interlocución con la DGTIC, como órgano responsable del AM, dentro del modelo de trabajo conjunto establecido, definido en la obligación de sometimiento al modelo de gestión TIC de la DGTIC, en la cláusula 24.8 de este pliego.
- La capacidad plena para actuar dentro del alcance del Lote.
- La supervisión del servicio y/o suministro a su cargo.
- La gestión de los niveles de servicio y/o suministros comprometidos: seguimiento, *reporting* y revisión periódica, de acuerdo con las instrucciones de la DGTIC, como órgano responsable del AM.
- La gestión de los recursos para la provisión del servicio y/o suministros:
 - La identificación de necesidades
 - La asignación de recursos y nuevas incorporaciones
 - El seguimiento y la evaluación de los recursos
 - El control de la producción de recursos (asignación de esfuerzos, productividad).
- La formación y la capacitación
- La planificación de tareas
- La elaboración de Informes de control del servicio y otra documentación de seguimiento o solicitada por la DGTIC, como órgano responsable del AM.
- La gestión, transferencia y puesta a disposición de la DGTIC del conocimiento operativo acerca de los procesos y recursos de gestión de los servicios y/o suministros.
- El desarrollo y la ejecución de programas de mejoras de calidad.
- El seguimiento económico del contrato
- La participación en los comités que se establecen
- Además coincidirá con la figura de coordinador técnico o responsable cuyas obligaciones están recogidas en la cláusula 32.1.5, en el caso de los "contratos del ámbito de la DGTIC", en cada uno de los Lotes. Si en el resto de los contratos derivados, el adjudicatario no determina una persona específica para dichas funciones, se entenderá que las mismas, serán ejecutadas por la misma persona.
- Podrá asimismo, representar a la empresa en la suscripción de los informes globales de ejecución que acompañan a las facturas, y que contemplan las posibles reducciones por incumplimiento de ANS, para los contratos derivados que se suscriban, salvo que el contratista determine a otra persona. Dado que la firma de dichos documentos especialmente, supone la aceptación de posibles penalizaciones, el contratista deberá formalmente al inicio del contrato derivado, determinar ex-



presamente la persona de su confianza con poder para dichas actuaciones, que le representará a todos los efectos.

Para cada lote, el adjudicatario puede ampliar, mejorar y detallar, partiendo de las directrices aquí marcadas, la organización propuesta y el esquema específico de la relación con el órgano responsable del AM, así como los mecanismos de control propios de cada servicio.

El equipo de trabajo de los adjudicatarios tendrá que disponer de las dimensiones, la formación y los medios adecuados para desarrollar las tareas contratadas. Asimismo, deberá cumplir con los requisitos establecidos como compromiso de adscripción de medios y aquellas mejoras respecto de los recursos humanos ofertados en su proposición y aceptados por el órgano de contratación.

23.3. Modelo de Gobernanza del Acuerdo Marco

23.3.1. El AM responde a la necesidad de racionalizar el modelo de contratación, ejecución y gestión de suministros y servicios TIC para todas las entidades vinculadas a la Central de Compras de la Generalitat, en aras de la modernización, reducción de costes, y mejora de la eficacia, de la transparencia y de la eficiencia en la prestación de los servicios públicos.

23.3.2. Para el aseguramiento del cumplimiento de estos objetivos, así como el de la calidad de los servicios incluidos en los presentes Lotes del AM, la DGTIC, como responsable de los mismos, dispondrá de un conjunto de recursos que, de una forma unificada y dinámica, hagan posible la coordinación de la operación de los diversos suministros y servicios TI, y faciliten la continua adaptación de los mismos a las necesidades de los destinatarios del AM.

La DGTIC tiene la responsabilidad de la integración de los lotes del presente AM en el modelo de prestación de Servicios TI adoptado por la DGTI, que está descrito como obligación para los adjudicatarios de los Lotes en el apartado 24.8 de este pliego.

23.3.3. Para el mejor ejercicio de las actividades de seguimiento y control del conjunto de los Lotes del AM, se constituirán cuatro Comités o Comisiones, independientemente de los comités o comisiones que puedan ser creados por cada una de las entidades para el seguimiento directo de la ejecución de los contratos derivados del Lote del AM que se formalicen.

Los representantes de los contratistas que participen en dichos Comités, deberán estar debidamente apoderados por el contratista, de forma que las decisiones que se tomen en dichos Comités se consideren vinculantes.

Estos comités tendrán como objetivo la colaboración en la mejor gestión del AM, pero cualquier decisión será tomada únicamente por el representante de la Administración.

23.3.4. Independientemente de los comités o comisiones regulados en el apartado anterior, cada una de las entidades podrá crear un comité o comisión para el seguimiento directo en su ámbito de la ejecución del contrato derivado del Lote del AM que se formalice. Su función consistirá en atender a las incidencias que de forma habitual se produzcan en la ejecución de dichos contratos y de proponer cuestiones a debate a cualquiera de los comités previamente citados. Estos comités o comisiones serán voluntarios para las entidades contratantes, pero si son establecidos serán obligatorios para los adjudicatarios.

A) Comité Interlotes del Acuerdo Marco

Este comité estará formado por un representante de la DGTIC, como responsable del AM, y representantes de cada uno de los adjudicatarios de cada lote. Como funciones tendrá la coordinación entre lotes y seguimiento de la calidad de todos los servicios, así como la resolución de conflictos y toma de decisiones acerca de herramientas y plataformas de uso común.

Se reunirá como mínimo dos veces al año.

B) Comité de seguimiento de cada Lote del Acuerdo Marco.

- Existirá un Comité de seguimiento para cada lote del AM.
- Estará formado:
 - a) Por un representante de la DGTIC como responsable de cada Lote del AM.
 - b) El responsable del lote por parte del adjudicatario (que coincidirá con la figura del responsable/gestor de cuenta/coordinador del servicio, recogido en el 23.2.2)
 - c) Y los responsables de la gestión del Lote de cada contrato derivado, que puedan determinarse en su caso, por parte de las entidades contratantes, por cada entidad contratante. En el caso del Lote 1, en el contrato los responsables de la gestión serán del CC-012 y del CAU-TI.
- Estos comités, convocados por la DGTIC, se reunirán un mínimo de dos veces al año. Asimismo, los miembros de este Comité podrán proponer reuniones extraordinarias cuando se presenten situaciones que así lo aconsejen. Estas reuniones deberán ser convocadas por la DGTIC, como responsable de cada Lote Acuerdo Marco.
- En éstas reuniones:
 - a) Se realizará el seguimiento de los ANS y de la calidad del servicio prestado en los diversos contratos derivados del Lote. También podrá proponerse mejoras sobre los mismos, y consecuentemente proponer su modificación, si el miembro representante de la Administración así lo considera, que serán elevadas para su valoración al Comité de Dirección Administrativa de cada Lote del AM.
 - b) Se podrán proponer decisiones sobre normativas y procedimientos relacionados con la gestión de los servicios, que finalmente serán efectivas si el miembro representante de la Administración así lo considera.

c) En el caso de incidencias respecto de la ejecución de un lote que puedan derivar en la resolución de un contrato derivado o del AM, se podrá convocar una reunión extraordinaria del comité de seguimiento de dicho lote para intentar resolver dichas incidencias. En esta reunión, a la que asistirán por parte del adjudicatario del lote su responsable de servicio en ese contrato derivado y el gestor de cuenta (que podrán coincidir en la misma persona), se expondrán todos los aspectos relacionados con estas incidencias para intentar llegar a un acuerdo entre ambas partes.

C) Comité de Dirección Administrativa del Lote del Acuerdo Marco.

- Existirá un Comité de Dirección para cada lote del AM.
- Estará formado:
 - a) Por un representante de la DGTIC como responsable de cada Lote del AM.
 - b) El responsable del lote por parte del adjudicatario (que coincidirá con la figura del responsable/gestor de cuenta/coordinador del servicio, recogido en el 23.3.3)
 - c) Un representante del órgano de contratación del Lote del AM (Conselleria de Hacienda y Modelo Económico, o departamento que por competencia corresponda)
- Estos comités, convocados por la DGTI, se reunirán un mínimo de dos veces al año. En caso de considerarlo necesario, la DGTIC podrá convocar un Comité de Dirección con carácter excepcional.
- En este Comité:
 - a) Se tratarán los temas escalados del Comité de Seguimiento de cada Lote, o del Comité de Dirección Técnica de los Lotes del Acuerdo marco.
 - b) Se hará un seguimiento global del Lote del AM y de sus contratos derivados
 - c) Formular, en su caso, las propuestas de modificación del AM, al órgano de contratación del AM, según lo estipulado en la cláusula 27 del pliego.

D) Comité de Dirección Técnica del los Lotes del Acuerdo Marco

- Existirá un Comité de Dirección técnica para cada lote del AM.
- Estará formado por un representante del adjudicatario (que coincidirá con la figura del responsable/gestor de cuenta/coordinador del servicio, recogido en el 23.2.2) y de la DGTI, como responsable del AM.
- Estos comités, convocados por la DGTIC, se reunirán cada dos meses, en caso de considerarlo necesario, la DGTIC podrá convocar un Comité de Dirección Técnica con carácter excepcional.
- En este Comité se tratarán:
 - a) Tareas específicas de cada Lote (por ejemplo, revisar avances en los planes de incremento de la cobertura geográfica...)
 - b) Estudiar y, en su caso, proponer la tramitación de la modificación de los ANS, y por tanto del AM, al Comité de Dirección Administrativa de cada Lote.

c) Estudiar y, en su caso, proponer la actualización del Catálogo del correspondiente Lote, y por tanto la tramitación de la modificación del AM, al Comité de Dirección Administrativa de cada Lote.

Cláusula 24. Obligaciones de las empresas adjudicatarias de los Lotes del AM

24.1. Los adjudicatarios no prestarán servicios objeto de los Lotes del AM, a las Consellerias y demás entidades destinatarias del mismo fuera del correspondiente contrato derivado.

24.2. En todos los ámbitos de los suministros y servicios contratados se pide una permanente actitud pro-activa por parte de las empresas adjudicatarias, en concreto tal como establece la cláusula 26.3, lo que implica informar al responsable del Lote del AM (DGTIC) de:

- a) Las innovaciones tecnológicas o de procesos que puedan ser de interés para la mejora continua de las prestaciones.
- b) Así como de las mejoras de precios recogidas en la cláusula 9.2 del presente pliego

24.3. Los adjudicatarios responderán de la correcta realización de los trabajos contratados y, en su caso, de los defectos que en ellos hubiere. En concreto, en el ámbito de la calidad, el adjudicatario de cada Lote debe:

- Asegurar que el nivel de servicio es consistente, completo, correcto, cumple los requisitos y estándares y satisface las necesidades de los usuarios
- Asegurar que se han introducido medidas de calidad en los servicios entregados
- Asegurar que los procesos cumplen los estándares y requisitos de calidad, se revisan, implementan y ejecutan correctamente
- Asegurar que se establecen mejoras en el proceso y servicio a partir de los indicadores recogidos
- Asegurar que los problemas, defectos y riesgos son registrados, informados, resueltos y cerrados
- Reducir al máximo los defectos y establecer acciones preventivas que mejoren los productos futuros y los servicios

Dichas actividades serán revisadas en todo momento por la DGTIC, como responsable de todos los Lotes del AM, y por los responsables de las entidades contratantes de cada uno de los contratos derivados del mismo, que se hayan definido en su caso.

24.4. Los adjudicatarios deberán disponer de las cesiones, licencias, permisos, autorizaciones y derechos necesarios de los titulares de patentes, modelo, marcas, copyright y cualquier otro derecho de propiedad industrial o intelectual, siendo de su exclusiva cuenta el pago de los derechos e indemnizaciones por tales conceptos. Así mismo, serán responsables de toda reclamación relativa a la propiedad intelectual, industrial y comercial, de tal forma que si se produjera cualquier reclamación contra la Administración contratante por la infracción de las obligaciones prescritas en el párrafo precedente, asumirán los gastos de defensa judicial o extrajudicial que se ocasionen a esta Administración por tal motivo. Igualmente resarcirán a

la Administración de la cantidad correspondiente a indemnizaciones que hubiera tenido que abonar por tal motivo.

24.5. Serán por cuenta del adjudicatario, todos aquellos impuestos y tasas que se devenguen, conforme a la Ley, con ocasión o como consecuencia de cada Lote del Acuerdo Marco.

24.6. Cumplimiento normativa de seguridad

A) Protección de datos de carácter personal

1. La EMPRESA y el personal a su servicio deberá cumplir con la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) y Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, así como de las disposiciones que en materia de protección de datos encuentren en vigor a la adjudicación del contrato o que puedan estarlo a su vigencia.

2. Como la prestación del servicio comporta un acceso o tratamiento de datos de carácter personal contenidos en ficheros, informáticos y/o en papel, la EMPRESA adquiere la condición de encargada del tratamiento, y se le obliga a lo siguiente:

- De acuerdo con el artículo 12.2 de la LOPD, la encargada del tratamiento, únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones del responsable del tratamiento, que no los aplicará o utilizará con fin distinto al que figure en este contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

- De acuerdo con el artículo 12.3 de la LOPD, una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos al responsable del tratamiento, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.

- De acuerdo con el artículo 9 de la LOPD, el encargado del tratamiento deberá adoptar las medidas, técnicas y organizativas, que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos y los riesgos a que estén expuestos, ya provengan e la acción humana o del medio físico natural. De acuerdo con el artículo 82.3 del RLOP, el acceso a los datos por el encargado del tratamiento estará sometido a las medidas de seguridad contempladas en el RLOPD, según lo dispuesto en los artículos 89 a 114 del RLOPD.

- De acuerdo con el artículo 82.2 del RLOPD, si el servicio fuera prestado por el encargado del tratamiento en sus propios locales, ajenos a los del responsable del fichero, deberá elaborar un documento de seguridad en los términos exigidos por el artículo 88 del RLOPD 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. Además de adoptar las medidas de seguridad

correspondientes, elaborará un documento de seguridad o completará el que ya dispusiera, en su caso, identificando al responsable de tratamiento y sus tratamientos, así como asociando las medidas de seguridad a implantar en relación cada uno de ellos. La DGTIC tendrá la facultad de exigir a la EMPRESA, prueba de su cumplimiento de las obligaciones impuestas por la legislación de protección de datos, solicitando copia del documento de seguridad - al menos, en la parte que le afecte-, del informe de auditoría, o de cualquier otro documento que estime conveniente siempre que se refiera a datos personales que trata por cuenta de aquél.

- En el supuesto de que no quede acreditada a juicio de la DGTIC el cumplimiento de las obligaciones que como encargada de tratamiento le corresponden, la DGTIC podrá resolver unilateralmente el contrato.

- De acuerdo con el artículo 12.4 de la LOPD, y el artículo 20.3 del RLOPD, en el caso de que el encargado del tratamiento destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato al que se refiere el apartado 2 del artículo 12 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, será considerado, también, responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

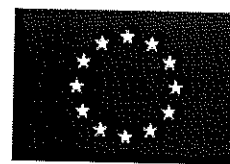
- De acuerdo con el artículo 19 de la LOPD, los interesados que, como consecuencia del incumplimiento de lo dispuesto en la LOPD por el responsable o el encargado del tratamiento, sufran daño o lesión en sus bienes o derechos tendrán derecho a ser indemnizados. Cuando el incumplimiento corresponda al encargado del tratamiento, éste indemnizará al responsable del tratamiento de los posibles daños y perjuicios que pudieran ocasionarle, así como todos los gastos en que pudiera incurrir por este motivo.

- De acuerdo con el artículo 21.2 del RLOPD, será posible la subcontratación sin necesidad de autorización siempre y cuando se cumplan los siguientes requisitos:

a) Que se especifiquen en el contrato los servicios que puedan ser objeto de subcontratación y, si ello fuera posible, la empresa con la que se vaya a subcontratar. Cuando no se identificase en el contrato la empresa con la que se vaya a subcontratar, será preciso que el encargado del tratamiento comunique al responsable los datos que la identifiquen antes de proceder a la subcontratación.

b) Que el tratamiento de datos de carácter personal por parte del subcontratista se ajuste a las instrucciones del responsable del fichero.

c) Que el encargado del tratamiento y la empresa subcontratista formalicen el contrato, en los términos previstos en el artículo anterior. En este caso, el subcontratista será considerado encargado del tratamiento, siéndole de aplicación lo previsto en el artículo 20.3 del RLOPD.



El adjudicatario asumirá el cumplimiento de lo establecido en el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica, en adelante ENS, en lo referido a la adopción de medidas de seguridad de los servicios que preste. Se tendrá en cuenta la aplicación de las medidas de seguridad establecidas en el Anexo II del ENS, para cada una de las dimensiones de seguridad, según el nivel determinado en cada caso por la Generalitat.

El adjudicatario deberá realizar las acciones necesarias para concienciar regularmente al personal interviniente en la prestación del servicio acerca de su papel y responsabilidad para que la seguridad del sistema y de los servicios prestados alcance los niveles exigidos.

Será responsabilidad de la EMPRESA formar regularmente al personal interviniente en la prestación del servicio en aquellas materias que requieran para el desempeño de sus funciones.

C) Obligación de cumplimiento de las medidas establecidas en el Decreto 66/2012, de 27 de abril, del Consell, por el que se establece la política de seguridad de la información de la Generalitat, según lo establecido en el artículo 16.2 de la misma, así como la Orden 19/2013 de 3 de diciembre, de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, por la que se establecen los medios sobre el uso seguro de medios tecnológica en la Administración de la Generalitat.

24.7. Cláusula de confidencialidad

1. La empresa adjudicataria mantendrá la debida reserva y confidencialidad sobre la "Información Confidencial" y será utilizada con el único propósito de servir a la realización de la prestación contratada. Se considera "Información Confidencial" los hechos, informaciones, conocimientos, documentos y otros elementos que sean generados, intercambiados o a los que tenga acceso con motivo de la prestación del servicio, con independencia del medio, forma o soporte que se utilice. Asimismo se obliga a adoptar todas las medidas necesarias para evitar que terceras personas no autorizadas tengan conocimiento de la "Información Confidencial".
2. La empresa adjudicataria mantendrá esta "Información Confidencial" y no la revelará a persona alguna que no sea empleado o subcontratante autorizado no viéndose afectada cuando:
 - a. Las partes tengan evidencia del conocimiento anterior de la información recibida.
 - b. La información recibida sea de dominio público.
 - c. La información recibida le proceda de un tercero que no exige secreto.
3. La empresa adjudicataria se responsabilizará de que sus empleados conozcan y se sujeten a las limitaciones que se establecen en los dos párrafos anteriores.
4. La obligación de confidencialidad derivada de este AM subsistirá aun después de terminada la relación contractual entre las partes, cualquiera que sea la causa o el tiempo de dicho término.

5. El incumplimiento de la obligación de confidencialidad asumida por este AM, facultará para reclamar la indemnización por daños y perjuicios causados, y será motivo para la resolución del AM.
6. Estas obligaciones de confidencialidad se deberán cumplir con independencia de las obligaciones establecidas en el apartado anterior relativo a la protección de datos de carácter personal.
7. Toda la documentación generada durante el AM y entregada al adjudicatario será considerada como confidencial y nunca podrá ser aprovechada por personas ajenas al AM y que no hayan sido autorizadas expresamente por la DGTIC.

24.8. Obligación de seguimiento de modelo de prestación de servicios TIC y uso de herramientas corporativas. Para todos los adjudicatarios existe la obligación de seguir el modelo de prestación de servicios TI definidos por la DGTIC.

Dicha obligación consiste:

A) Los proveedores TI se integrarán *completamente* en el modelo de prestación de servicios establecido por la DGTIC, hecho que conlleva el requerimiento de estructurar las prestaciones del servicio acorde con las fases del ciclo de vida de servicios TI que define ITIL.

B) Descripción del modelo:

El modelo adoptado por la DGTIC para la prestación de servicios TI (en adelante, **Gobierno TI**) propone la externalización de los servicios en un entorno multiproveedor, pero en el que la dirección, control y gestión de todos los servicios TI son asumidos directamente por la DGTIC.

La DGTIC tiene la responsabilidad de la creación/adaptación e implantación de los procesos de la metodología gvLOGOS necesarios para la integración de proveedores adjudicatarios al modelo de Gobierno TI, bajo la dirección del Servicio de Coordinación de Proyectos TIC y Estándares de Calidad de la DGTIC. Asimismo, administrará y configurará estos procesos en el conjunto de herramientas de Gobierno TI.

Este modelo requiere una evolución y transformación para conseguir un Modelo Transversal de Gestión de la cartera global de servicios TI. Se pretende conseguir un modelo integral de gestión que asegure la calidad de los servicios prestados, cualquiera que sea su naturaleza.

La metodología gvLOGOS definida por la DGTIC, define los mecanismos necesarios para el control y seguimiento de todos los servicios TI que presta la Generalitat tanto a sus trabajadores como a los ciudadanos. Estos mecanismos se basan en:

- * Una metodología de trabajo basada en los procesos definidos por el conjunto de buenas prácticas para la gestión de servicios TI que define ITIL e ISO/IEC 20000
- * Un conjunto de herramientas corporativas que sirven de apoyo para la implantación de esta metodología.

En el desarrollo de este modelo se están llevando a cabo las siguientes funciones:

1. Asegurar el conocimiento funcional y tecnológico mediante la implicación de personal propio en el desarrollo de todos los proyectos (infraestructuras y desarrollo Sw) en los roles gestión de proyectos, análisis, definición de estándares de arquitecturas, estándares de desarrollo, aseguradores de la calidad del software, etc.
2. Establecer la relación con los centros directivos para analizar la demanda de la transformación o creación de nuevos servicios, definir el alcance del proyecto y los recursos que deberían destinarse para llevarlo a cabo, aprovisionamiento de infraestructuras, etc. Una vez en ejecución, supervisar que el proyecto se lleva a cabo en el tiempo y forma establecido y que el nuevo servicio TIC que se construye cumple con la funcionalidad y la calidad exigidas.
3. Definición de nuevos roles dentro de la organización de la DGTIC (jefes de proyecto, analistas de negocio, especialistas en calidad, validadores, etc.), realizando tareas que aportan mayor valor a la organización.

La complejidad de la gestión y la interrelación entre los servicios de los distintos contratistas exige establecer una coordinación entre ellos y un control de todos los servicios y suministros prestados.



Ilustración 1: Modelo de Prestación de Servicios TIC de la DGTIC

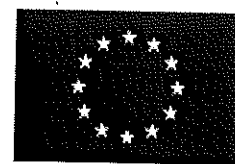
C) Responsabilitats DGTIC y contractistes en el procés:

La distribució de responsabilitats entre els adjudicataris de els serveis TI serà la següent:

- Els proveïdors TI (adjudicataris de els Lotes del AM, que seran els contractistes de els contractes derivats) seran responsables de la provisió de els serveis y/o suministros descrits en el corresponent Pliego Técnico, garantint el compliment de els ANS pactats (els consolidats tras las ofertas y posibles modificaciones posteriores) y cualquier otra condició ofertada.
- La DGTIC realitzarà la implantació progressiva de els diferents processos de gvLOGOS y el seguiment de els mateixos para la gestió de tots els contractes.
- La DGTIC realitzarà la implantació, configuració y administració de totes las herramientas necesarias para gestionar los servicios y/o suministros contratados.
- Els adjudicataris deben utilizar obligatoriamente las herramientas establecidas por la DGTIC. Supondrá el registro de la actividad de la prestación del servicio en tales herramientas (incidencias, peticiones de servicios, proyectos...). La DGTIC no tendrá en cuenta ninguna actividad que no quede reflejada en las mismas. Si no estuvieran operativas dichas herramientas, no supondrá que el servicio deje de prestarse, sino que la DGTIC habilitará otros mecanismos adicionales para el control del aseguramiento.
- Serà por cuenta del adjudicatario cualquier gasto derivado de la integración de herramientas propias con las establecidas por la DGTIC.
- Cada adjudicatario trabajará de forma coordinada con los adjudicatarios del resto de las licitaciones.

D) Herramientas corporativas:

- Todos los procesos de Gobierno TI descritos se soportan en un conjunto de herramientas que son aportadas por la DGTIC:



Herramientas de Gobierno TI	TAREAS	TÉCNICAS	HERRAMIENTAS ACTUALES
Herramienta de la Demanda	Configuración, Gestión y Administración	Oficina de Gestión de la Demanda y Proyectos	JIRA - Enterprise /HP-Proyect Management (HP-PPM)
Herramienta de Gestión de Proyectos	Configuración, Gestión y Administración	Oficina de Gestión de la Demanda y Proyectos	JIRA Proyectos categoría Gestión - Enterprise /HP-Proyect Management (HP-PPM)
Herramienta de gestión del Catálogo de Servicios	Implantación, Configuración, Gestión y Administración	Oficina de Gestión de la Demanda y Proyectos	JIRA V6- Proyectos de categoría Soporte del Servicio /HP-SM /Portal CTSI-Fichas de Servicios
Herramienta de Gestión de Contratos y Facturación	Implantación, Configuración, Gestión y Administración	Oficina de Gestión de Servicios	Clickview y HP-SM/JIRA
Gestión de Aprovisionamiento Servicios (Costes/Capacidades)	Configuración, Gestión y Administración/integración	Oficina de Gestión de Servicios	JIRA- Costes y Capacidades
Herramienta de la Gestion de Servicios: incidencias, peticiones, etc	Configuración, Gestión y Administración	Oficina de Gestión de Servicios	JIRA - Enterprise /HPService Manager (HP-SM) /IVR de Servicios CAU
Herramienta de Control de ANS	Configuración, Gestión y Administración	Oficina de Gestión de Servicios	HP-SM/ JIRA - SERVICEDESK Proyectos de categoría Soporte del Servicio
CMDB Aplicaciones	Integración con herramienta de Gestión de Servicios y proyectos	Oficina de Gestión de Servicios	CATI
CMDB Infraestructuras	Integración con herramienta de Gestión de Servicios y proyectos	Oficina de Gestión de Servicios	Gv-CESTA /HP-SM/CAIGV
Portal de Demanda DGTIC	Gestión y Administración de contenidos	Oficina de Gestión de Servicios	LifeRay - GVATIC /LifeRay - CTSI
Herramienta de Entregas/Despliegues	Configuración, Gestión y Administración	Oficina de Entregas y Control de Calidad SW	JENKINS /NEXUS
Herramienta de Gestión de Repositorios	Configuración, Gestión y Administración	Oficina de Entregas y Control de Calidad SW	Subversion DGTI
Herramienta de Control de Calidad del SW	Configuración, Gestión y Administración	Oficina de Entregas y Control de Calidad SW	CAST/ SONAR /Qualitax
Herramienta de Gestión de Requisitos	Configuración, Gestión y Administración	Oficina de Entregas y Control de Calidad SW	JIRA - Proyecto REQ
Herramienta colaborativa de Documentación TIC: Entregables Servicios / Seguimiento de Proyectos TIC	Configuración, Gestión y Administración	Oficina Calidad y Mejora Continua	CONFLUENCE /Subversion/Sharepoint/ALFRESCO/ Portal CTSI -Directorios Servidores CTSI
Herramienta de Base de Datos de Conocimientos	Configuración, Gestión y Administración	Oficina Calidad y Mejora Continua	CONFLUENCE /Portal CTSI -Directorios Servidores CTSI
Cuadro de Mando de Gobierno TI /reporting	Configuración, Gestión y Administración	Oficina Calidad y Mejora Continua	Clickview /JIRA- EazyBI

- Los contratistas podrán hacer uso de otras herramientas adicionales, pero no les exime del uso de las herramientas que haya determinado la DGTIC.

- La información contenida en las herramientas deberá coincidir con la realidad de los trabajos. La correcta actualización de la información es requisito de todos los servicios y/o suministro prestados. Cualquier defecto en la información se considerará un defecto del propio servicio.

- La DGTIC no tendrá en consideración ninguna información que no esté contenida en las herramientas de Gobierno TI, pero como ya se ha señalado anteriormente, si no estuvieran operativas dichas herramientas,

no supondrá que el servicio deje de prestarse, sino que la DGTIC habilitará otros mecanismos adicionales para el control del aseguramiento.

- La DGTIC se reserva el derecho de incorporar nuevas herramientas de Gobierno TI durante la vigencia del contrato o modificar las existentes para obtener una mejor eficiencia y calidad en la gestión de los servicios prestados, en las condiciones que establezca. En cualquier caso, se comunicará a los proveedores TIC con un mínimo de 2 meses antes de su implantación.

Específicamente, existirá una herramienta, entre otras, para la gestión del Catálogo y de la Facturación.

1) Gestión del Catálogo

- La DGTIC realizará la Administración del Catálogo Global de servicios (que según el Lote podrá incluir suministros). Construirá dicho catálogo global para ofrecerlo a los destinatarios del AM, basándose en los catálogos técnicos ofertados por los adjudicatarios de los Lotes del AM.

- La gestión de los contratos derivados se realizará en base al Catálogo de Servicios, que contendrá todos los elementos y servicios susceptibles de ser solicitados al proveedor TI y que reflejará los acuerdos establecidos entre éste y la Generalitat.

- El catálogo de servicios será utilizado tanto para la solicitud de servicios y/o suministros como para la facturación. Por consiguiente, en ningún caso podrán solicitarse ni facturarse servicios y/o suministros que no figuren en el catálogo vigente.

- El contenido mínimo del catálogo, su elaboración y actualización, están contemplados en la cláusula 26 de este pliego.

- Los proveedores TI deberán atender todas aquellas propuestas, recomendaciones o normas adicionales que puedan provenir de la DGTIC para todas las actuaciones derivadas del Control del Catálogo.

- Será responsabilidad de cada uno de los proveedores TI la redacción, mantenimiento y evolución de la documentación asociada a cada uno de los servicios, siendo responsabilidad de la DGTIC su publicación.

- El Catálogo de servicios de cada proveedor TI, se administrará y almacenará en las herramientas de Gestión del Catálogo proporcionadas por la DGTIC.

2) Gestión de la Facturación

- La DGTIC establecerá el procedimiento para la gestión de la facturación de los servicios prestados por cada proveedor TI y dispondrá de una herramienta de control de dicha facturación.

- Cada proveedor TIC será responsable de emitir su factura de acuerdo con el procedimiento establecido por la DGTIC y con la actualización de datos con la frecuencia mínima del periodo de facturación establecido:

- La herramienta de facturación del proveedor TI facilitará la propuesta de factura a la herramienta de control de facturación que generará la pre-factura, las validaciones pertinentes y conciliaciones; y aplicará

las penalidades correspondientes al nivel de servicio ofrecido (recogidas en el Anexo nº 4 de los Lotes 1, 3 y 4, y en Anexo nº 5 del Lote 2) según el mecanismo estipulado en la cláusula 25, de este pliego administrativo, para dar como resultado la factura final del servicio y/o suministro ofrecido, que será la que finalmente tenga validez, teniendo en cuenta las condiciones particulares de cada contrato derivado de cada uno de los Lotes de AM.

E) Infraestructuras y conexión precisas para el uso de las herramientas corporativas:

En esta cláusula se especifican las condiciones que el adjudicatario deberá cumplir respecto de la infraestructura (entornos de trabajo, comunicaciones y seguridad) en el desarrollo de sus actividades relacionadas con la provisión del servicio. Todas las obligaciones que se relacionan, suponen un coste para el adjudicatario, que debe ser tenido en cuenta en la formulación de la oferta que realice en la licitación.

a) Entornos de trabajo.

El adjudicatario dispondrá de acceso a los entornos de trabajo necesarios, sin perjuicio de aplicar el proceso de gestión de entregas y despliegues definido en gvLOGOS para las distintas versiones e implementaciones que se configuren en dichas herramientas.

Los cambios podrán realizarse desde las instalaciones del adjudicatario una vez consensuados y aprobados ; no obstante, dependiendo de la implantación, podrá realizarse en las instalaciones de la DGTIC bajo la supervisión de cada Responsable de Oficina o quien la DGTIC determine.

La provisión de la infraestructura necesaria en los locales del adjudicatario para la prestación del servicio será responsabilidad del adjudicatario, así como la instalación de software, su soporte y licenciamiento (si procede).

La evolución tecnológica, tanto hardware como software, en las infraestructuras de la DGTIC será comunicada al adjudicatario, que deberá adecuar su infraestructura para garantizar la continuidad del servicio prestado con los niveles de calidad requeridos en cada uno de los Pliegos de Prescripciones Técnicas.

b) Comunicaciones

Los costes del equipamiento (hardware y software), líneas de comunicación, costes de conexión, tanto para los recursos del adjudicatario ubicados en las dependencias de la DGTIC como en las remotas, correrán a cargo del adjudicatario de los servicios.

En caso de incidencias, problemas graves o intervenciones en cualquier plataforma que impidan la disponibilidad del servicio, y la conectividad remota, el personal del servicio deberá desplazarse a las dependencias de la DGTIC donde reside el problema si fuera necesario. Los costes de desplazamientos correrán a cargo del adjudicatario.

El adjudicatario estará capacitado para atender los servicios a través de distintos canales de acceso: telefónico, correo electrónico, fax, web, videoconferencia, etc.

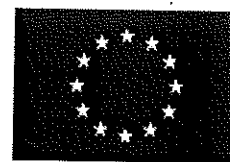
El adjudicatario debe disponer en su sede de una conexión a Internet con caudal suficiente, según el número de conexiones concurrentes y el tipo de protocolos que usen para ejecutar el servicio.

A excepción de la infraestructura propia que la DGTIC tenga que proveer para facilitar el acceso del adjudicatario, la provisión, instalación y todos los costes asociados de instalación y soporte de la infraestructura WAN y LAN necesaria para conectarse a los entornos de trabajo en la DGTIC y llevar a cabo la prestación del servicio (líneas de comunicaciones, cableado físico y los dispositivos de comunicaciones necesarios: routers, switches, firewalls, etc.) estarán a cargo del adjudicatario, quien será el único responsable de su conservación y soporte.

c) Seguridad

Sin menoscabo de las normas de aplicación, el adjudicatario debe cumplir :

- **Acceso a las herramientas de Gobierno TIC.** Los sistemas, aplicaciones o herramientas a los que la DGTIC facilite el acceso al adjudicatario para ejecutar sus trabajos deberán ser utilizadas únicamente con este fin. Todos los empleados que accedan a los sistemas y redes de la DGTIC deberán hacerlo con el identificador facilitado por la DGTIC, que será personal e intransferible. Cada empleado del adjudicatario será responsable de resguardar la confidencialidad de las contraseñas asociadas y de actualizarlas periódicamente de acuerdo con las políticas de la DGTIC.
- **Acceso a Redes.** El adjudicatario deberá implementar mecanismos de control de acceso que garanticen la seguridad, integridad y confidencialidad de los datos que se encuentren en los equipos de la empresa afectados al servicio. El adjudicatario debe mantener ficheros de auditoria con información detallada (usuario, puesto, fecha y hora, recursos accedidos, etc.) de los accesos a los equipos, que podrán ser auditados por la DGTIC.
- **Acceso a los Datos.** La información y datos que el adjudicatario deba utilizar para la realización de sus trabajos, o sea producida como consecuencia de los mismos, es propiedad de la GVA y no podrá ser utilizada para otros fines que no sean la prestación de los servicios, quedando prohibida su copia en cualquier soporte sin previa autorización de la DGTIC. En caso de autorización para el uso o copia de cualquier información, el adjudicatario se comprometerá a destruirla físicamente, cualquiera que sea su formato, una vez finalizados los trabajos para los que fueron creados.
- **Acceso Físico.** La empresa contará con un local con acceso restringido, en el que deberán estar ubicados todos los equipos desde los que sea posible acceder a las Herramientas de Gobierno de la DGTIC. El adjudicatario deberá guardar la información que resulte necesaria para que la DGTIC pueda, en cualquier momento, comprobar que sólo accede a dichas áreas personal convenientemente autorizado.
- **Seguridad del Puesto de Trabajo.** La DGTIC marcará las normas y pautas de seguridad que exigirán, en particular, que cada puesto de trabajo del adjudicatario esté actualizado a nivel de sistema operativo, service pack y antivirus. A los puestos de trabajo del adjudicatario que se



conecten a la DGTIC, se les aplicará la política de seguridad que la DGTIC convenga para garantizar que la sesión de trabajo con la DGTIC es confiable.

- **Contingencia.** El adjudicatario será responsable de implementar mecanismos de contingencia para minimizar la interrupción en la ejecución de los trabajos. Si el adjudicatario utilizara su LAN para otras actividades distintas al contrato con la DGTIC o tuviera conectadas otras redes estará obligado a asegurar que su LAN solo servirá de tránsito hacia la red de la DGTIC para aquellos puestos de trabajo ubicados en su LAN y dedicados a las actividades objeto del contrato.

24.9. Obligación para el adjudicatario del Lote 1, de cumplir con la condición especial de ejecución (art. 118 TRLCSP) de creación de empleo para personas con dificultades de acceso al mercado laboral.

La empresa adjudicataria deberá emplear en la plantilla que ejecute el contrato, al menos, a un 10 % de personas comprendidas en los colectivos con dificultades de acceso al mercado laboral, tales como personas con un grado de discapacidad igual o superior al 33 %, jóvenes desempleados de entre 16 y 30 años, inmigrantes, mujeres, minorías étnicas, mujeres víctimas de violencia de género, personas desempleadas mayores de 45 años, jóvenes con menos de 25 años y más de 18 que hayan estado sujetos en la Comunitat Valenciana, en los dos años anteriores a la presentación de la oferta, al sistema de protección y al sistema judicial de reforma, personas en situación o riesgo de exclusión social, así como las reguladas en la normativa vigente en materia de inserción sociolaboral.

Dado que dicho adjudicatario tiene el deber de subrogar al personal que se contempla en este pliego, la empresa deberá contratar este perfil de personas en todas las nuevas contrataciones, bajas y sustituciones que precise o se produzcan hasta alcanzar dicho porcentaje. Para poder observar el cumplimiento de la presente obligación, se deberá informar a la DGTIC, de dichos cambios.

La presente obligación contractual se califica de esencial, a los efectos señalados en el art. 223,f) del TRLCSP, y podrá ser causa de resolución contractual.

Cláusula 25. Acuerdos de nivel de servicios (ANS).

25.1. El objetivo de los ANS es determinar el nivel de calidad del servicio que se presta, utilizando variables objetivas que permitan a la DGTIC, dentro su competencia como responsable de cada AM, verificar que el servicio que presta el adjudicatario cumple los requerimientos establecidos.

Los ANS tienen como alcance los servicios y/o suministros prestados por los adjudicatarios dentro del ámbito de cada uno de los Lotes del AM. El adjudicatario de cada Lote del AM es responsable de su cumplimiento, en todos y cada uno de los contratos derivados que se suscriban al amparo del mismo.

25.2. Los ANS se consideran un objetivo mínimo adecuado para desempeñar la prestación objeto de los servicios.

La definició i els valors de les ANS per a cada Lote del AM, se inclouen en el corresponent Pliego Técnico. Les ANS definitives i els seus valors, seran els consolidats després de les possibles millores ofertes pels adjudicataris en la licitació, o els fixats després d'una modificació contractual, com es exposarà.

25.3. En el si del Comitè de seguiment de cada Acuerdo Marco, podran proposar millores en les ANS. Diques revisions o actualitzacions de ANS, se consideraran en tot cas modificacions contractuals, que tendran les limitacions que se indiquen en la clàusula 27, "*Modificació de les lotes del Acuerdo Marco*", en quant a que no podran suposar un increment de preu, i que en tot cas suposaran una millora en la prestació del servei i nunca una pèrdua de qualitat respecte dels nivells compromesos anteriors (ANS consolidat), i dit judici deberà realitzar-lo el representant de l'Administració en el Comitè citat.

25.4. Per al seguiment de les ANS existiran eines corporatives, de ús compartit entre els òrgans contractants i els adjudicataris de cada Lote AM, amb les condicions establertes com obligació de l'adjudicatari, i en els pliegos tècnics dels Lotes.

Diques eines seran aportades per la DGTIC i l'adjudicatari de cada Lote del AM facilitarà la informació necessària per al compliment de la tasca de seguiment de qualitat del servei. Si en el moment d'inici dels contractes derivats, diques eines no estuieran operatives, la DGTIC habilitarà un sistema de verificació de qualitat per mostreig, fins al moment de posada en ús de diques eines. Les eines són les indicades per Govern TI.

25.5. La DGTIC, realitzarà el seguiment del compliment de les ANS dels contractes derivats de seu àmbit competencial. El rest dels òrgans de contractació, realitzaran el propi respecte dels seus contractes derivats, comptant amb la col·laboració tècnica de la DGTIC com responsable de l'AM.

25.6. Nivells de servei per sota del llindar definit per les ANS estaran sotmesos a penalitzacions. En el **Anexo nº 4 de les Lotes 1, 3 i 4, i en el Anexo nº 5 del Lote 2**, inclosos en este pliego administratiu, se defineixen lo que debe considerar-se com incumpliment de les ANS i els efectes de se incumpliment.

Diques penalitzacions podran finalment concretar-se en una reducció econòmica a aplicar a la facturació, ja que se pretén adequar el cost de la prestació a la qualitat de servei rebuda, mesurada objectivament a través dels indicadors senyalats.

25.7. En cada període de facturació analitzat, se realitzarà un informe global de execució que acompanyarà a la factura, que després de l'anàlisi de l'activitat realitzada i el nivell i el grau de compliment de les ANS (que poden haver sigut mesurats amb periodicitat mensual o anual), determinarà els serveis i/o suministros que són plenament validats, i les reduccions econòmiques que en aplicació de penalitats se deuen aplicar en la facturació.

Dit informe deberà ser suscrit tant per el representant de l'adjudicatari (que serà el responsable de gestió del contracte derivat, o qui determine formalment el contractista al inici del contracte derivat) com per el responsable de l'òrgan contractant del contracte derivat en qüestió. Una vegada suscrit, suposarà que se consideren conformes tant els serveis/suministros que se donen per validats per part de l'òrgan de contractació, com que se accepten les penalitats a aplicar en se cas, per part de l'adjudicatari, que pot ocasionar una reducció econòmica. Independentment d'ello, en el cas de que se deuen aplicar reduccions per aplicació de penalitats per incumpliments de ANS, se

acompañará a la factura y su informe global de ejecución, una resolución por parte del órgano de contratación de aplicación de penalidades.

Los representantes de los contratistas citados deberán estar debidamente apoderados por el contratista, de forma que las decisiones que tomen se consideren vinculantes.

25.8. Las reducciones económicas derivadas de aplicación de penalidades por incumplimiento de ANS, se aplicarán preferiblemente, en la facturación del periodo en el que se hubieran producido, pero dada la complejidad técnica de la supervisión, si no es posible aplicarlas sobre el importe económico del periodo, podrá realizarse, en facturación de periodos posteriores a aquel.

Cláusula 26. Catálogo de Productos y Servicios.

26.1. Conformación del catálogo de productos y servicios.

Cada lote tendrá un Catálogo de Productos y Servicios (CPS), que engloba todos los productos y servicios que pueden ser solicitados por los destinatarios para cada lote del AM.

El CPS deberá recoger, al menos, las siguientes características:

- Descripción del producto o servicio
- Condiciones o requisitos del producto o servicio
- Tiempos de provisión del producto o servicio
- Unidad del Producto o Servicio
- Coste unitario del producto o servicio
- Acuerdos de Nivel de Servicio ofertados

La DGTIC tras la adjudicación de cada Lote del AM, y como responsable del mismo, confeccionará el CPS inicial de cada Lote en función de la oferta de cada adjudicatario.

Este CPS inicial deberá estar conformado y ofrecido a los destinatarios del AM en el plazo máximo de un mes desde la formalización del AM de cada lote, con el fin de que se pueda iniciar el procedimiento para la formalización de los correspondientes contratos derivados.

La gestión de la demanda y la oferta de productos y servicios de cada lote se realizará en base al CPS, que contendrá todos los productos y servicios susceptibles de ser solicitados por la entidades que suscriban los contratos basados en el AM.

El CPS será utilizado tanto para la solicitud de productos y servicios como para su facturación. Por consiguiente, en ningún caso podrán solicitarse ni facturarse productos o servicios que no figuren en el catálogo vigente en cada momento, salvo aquellos declarados como intrínsecos a la prestación del servicio objeto del Lote (tal cual han sido definidos en los pliegos técnicos) y que, por tanto, nunca constituirán un elemento del CPS (por ejemplo, una renovación de equipo por obsolescencia está incluida como una prestación in-

trínseca al objeto del lote 2, que no se facturará como elemento del catálogo independiente, ya que estaba integrada dentro del concepto de cuota de mantenimiento de ese equipo).

26.2. Actualización del Catálogo de Productos y Servicios.

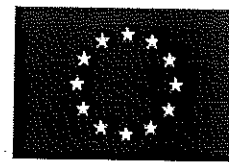
El CPS de los lotes 2, 3 y 4 (para este lote cualquier referencia al CPS se entenderá hecha al CS) dada la constante evolución tecnológica y de precios de mercado de los servicios y productos que incluyen, debe ser permanentemente gestionado para incorporar y acomodar los resultados de dicha evolución.

Las propuestas de actualización del CPS podrán ser realizadas por la DGTIC, por el resto de destinatarios del AM o por los adjudicatarios, y se presentaran ante el Comité de Dirección Técnica del Lote del Acuerdo Marco, que de considerarlo conveniente, lo elevará al Comité de Dirección Administrativa de cada Lote, para la tramitación de la modificación contractual que corresponda.

Estas propuestas de actualización responderán, exclusivamente, a las siguientes situaciones:

1. La mejora de las capacidades o modificación de la tecnología con que se presta un elemento del CPS añadiendo funcionalidad al mismo, sin modificar su precio. En este caso, se realizará de forma automática con la publicación del nuevo catálogo, sin necesidad que para la aprobación de dicho nuevo catálogo haya que realizar una modificación previa del AM.
2. El ajuste, cada 6 meses, del precio de los elementos del CPS por parte del adjudicatario a fin de reducir los precios, si la tendencia del mercado lo permite, según lo recogido en la cláusula 9.2, y en la 26.3, B),
3. La incorporación o eliminación de elementos del CPS para adecuarlos a la realidad tecnológica y del mercado. Ejemplos en productos: la evolución de los terminales móviles. En servicios: cualquiera que se proporcione en el futuro desde un dispositivo móvil.
 - a. Eliminación: por obsolescencia tecnológica
 - b. Incorporación: tiene que ser un elemento asimilable al objeto del lote, para lo que el adjudicatario del lote presentará una propuesta técnica y económica, que una vez evaluada por la DGTI, será aceptada o rechazada por el órgano de contratación del AM, en su caso. Podrán incorporarse servicios y/o suministros que no formaran parte del catálogo inicial, bien porque no existieran en el mercado, o existiendo, su ámbito de difusión por su carácter altamente innovador y reciente, no se hubiera incluido en el mismo por considerarse en dicho momento que su necesidad y aplicación iba a ser mínimo.

26.3. Obligaciones del adjudicatario en relación con la actualización del Catálogo de Productos y Servicios



A).- Actualización tecnológica de los productos y/o servicios del catálogo:

El adjudicatario deberá garantizar la actualización permanente de los productos y/o servicios ofertados en el catálogo en función de la evolución tecnológica, notificando a la DGTIC la disponibilidad de innovaciones que supongan una mejora efectiva de las funcionalidades y/o de las condiciones de prestación del servicio.

Cada adjudicatario redactará y mantendrá actualizada la documentación asociada a cada uno de los productos y servicios del CPS, correspondiendo a la DGTIC su traslado a las entidades destinatarias del AM.

Para esta incorporación o modificación de productos y servicios del CPS, el adjudicatario presentará una propuesta que contendrá como mínimo toda la información señalada en el apartado 26.1 de esta cláusula, así como:

- Los parámetros de calidad aplicables, acorde a los definidos en pliego para otros elementos similares del catálogo o, en su defecto, con los mismos ordenes de magnitud de los que se aplican en el AM.
- Un informe sobre el impacto de la modificación de dicho elemento del catálogo en los servicios y suministros contratados de dicho tipo, que permita a la DGTIC la valoración y la adopción de decisiones respecto a los servicios afectados.
- La propuesta de precio unitario del elemento o servicio, en el caso de incorporación del mismo, y un estudio técnico-económico para justificarlo.

B) Adecuación de los precios de los productos y/o servicios al mercado.

Se realizará una revisión de los precios de los productos y servicios incluidos en el Catálogo, si mejoran los de adjudicación, y atendiendo, según el lote, a las siguientes causas, optando, en todos los casos, por la que comporte más ventajas de tipo económico:

a) En función de la consulta por escrito que se haga al contratista de conformidad con lo previsto en el artículo 198.3 del TRLCSP.

b) El adjudicatario deberá comunicar aunque no se le haya hecho la consulta a la DGTIC, cualquier oferta singularizada o campaña que proyecte realizar, sea para el sector público o para el sector privado, que puedan resultar directamente aplicables a los pedidos del órgano de contratación. A esta obligación se le dará el carácter de esencial a los efectos del art. 223 f) del TRLCSP.

c) Como consecuencia, de la regulación en los precios de los servicios de telecomunicaciones, establecida por la Comisión Nacional del Mercado y la Competencia (CNMC) u otro Organismo regulador.

La actualización de los precios se realizará, si procede cada seis meses.

26.4. Procedimiento de actualización del CPS.

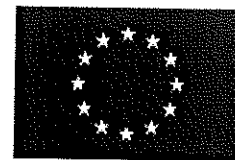
- El Comité de Dirección Técnica del AM tiene la función de gestionar el CPS, incluido estudiar y proponer su actualización, promoviendo la correspondiente modificación contractual, al Comité de Dirección Administrativa de cada Lote.
- La DGTIC, como responsable del AM, trasladará la propuesta de actualización del CPS que determine el anterior Comité, al órgano de contratación del AM para su aprobación, mediante resolución administrativa, tras la previa conformidad del contratista. Dicha modificación contractual deberá formalizarse.
- Una vez aprobado el catálogo y sus actualizaciones, se remitirá esta información a las entidades destinatarias del AM, mediante el mecanismo que se determine. Se cargará en la herramienta de gestión del catálogo, expuesta en el apartado 24.8 del presente pliego.
- Se considerará modificación contractual del Lote del AM en cuestión, la actualización de los CPS, salvo que el motivo de la misma sea la mejora de las capacidades o modificación de la tecnología con que se presta un elemento del CPS añadiendo funcionalidad al mismo, sin modificar su precio.
- Este catálogo actualizado por adecuación de precios o incorporación de nuevos suministros y servicio, se aplicará en el periodo de facturación siguiente a su aprobación, tras la modificación del AM. El catálogo actualizado por mejora de las capacidades o modificación de la tecnología, sin modificación de precio, se aplicará en el periodo de facturación siguiente a su aprobación, bastando su simple publicación, sin necesidad de modificación contractual del AM.
- En ningún caso, la disminución de servicios y suministros contratados respecto a los incluidos inicialmente en este pliego podrá ser alegado por el adjudicatario como alteración del equilibrio económico del contrato, ni dará motivo a indemnización alguna.
- La actualización del catálogo podrá realizarse:
 - a) Para caso de la variación de precios establecida, cada seis meses como máximo
 - b) Para el caso de incorporación de nuevos productos/servicios, cada dos meses, como máximo
 - c) Para el caso de mejora de las capacidades o modificación de la tecnología con que se presta un elemento del CPS añadiendo funcionalidad al mismo, sin modificar su precio, en cualquier momento.

26.5. Cuestiones específicas del CPS, por lote:

A) Lote 2:

Un elemento del catálogo puede evolucionar en las siguientes circunstancias:

1. Mejora de las capacidades o modificación de la tecnología con que se presta el servicio añadiendo funcionalidad, sin modificar el coste del elemento. En muchos casos, esta evolución de las capaci-



dades de los perfiles u otros elementos del catálogo vendrán fijadas desde el inicio de contrato pues tendrán que ver con la oferta del adjudicatario, concretamente con la propuesta de evolución del servicio que presente. Que esa evolución se cumpla y se plasme en el catálogo es algo que se controlará desde los Comités de seguimiento definidos ya que está entre las tareas que tienen asignadas.

2. Sustitución de unos elementos por otros o inclusión de nuevos elementos por evolución de la tecnología. Se produce en los siguientes casos :
 - **Productos.** Para determinados productos, las líneas de catálogo asociadas dependen mucho de las características técnicas del elemento. El mantenimiento o el suministro de equipamiento muy específico de comunicaciones, como un *router* troncal, no puede darse como una descripción genérica pues causaría mucha incertidumbre en cuanto al precio a asociar por parte del licitador. Se concretan en el catálogo marcas, modelos, antigüedad, software y módulos instalados con la finalidad de que el licitador pueda dar precios ajustados para la prestación del servicio. En el marco temporal del Acuerdo Marco el parque de productos instalados evolucionará y se debe permitir que se den de alta y de baja estas nuevas líneas de catálogo en función de los elementos que se requieren para la prestación.
 - **Servicios.** Creación de nuevos servicios del catálogo similares a los existentes pero que recogen nuevas funcionalidades que aparecen en el mercado y complementan la prestación mejorándola.
3. Revisión por parte del adjudicatario de los precios de los elementos del catálogo cada 6 meses, según las condiciones fijadas en el PCAP, con el fin de abaratar costes de los elementos siempre que la tendencia de los precios de mercado así lo permita.

El CPS vigente con los precios asociados a cada elemento constituirá el catálogo contractable que se ofrecerá a todos los participantes del AM para el consumo en los contratos derivados correspondientes, una vez realizada la modificación contractual del Lote del AM que corresponda, salvo que el motivo de la misma sea la mejora de las capacidades o modificación de la tecnología con que se presta un elemento del CPS añadiendo funcionalidad al mismo, sin modificar su precio, que se realizará de forma automática con la publicación del nuevo catálogo.

B) Lote 3:

La provisión de los servicios a través de un catálogo exige que se regulen los mecanismos de mantenimiento del mismo, tanto a nivel de la evolución de elementos dentro del catálogo como de identificación de los actores responsables de su gestión y mantenimiento.

Un elemento del catálogo puede evolucionar en las siguientes circunstancias:

- Mejora de las capacidades o modificación la tecnología con que se presta el servicio añadiendo funcionalidad, sin modificar el coste del elemento. En muchos casos, esta evolución de las capacidades de los perfiles de usuario u otros elementos del catálogo vendrán fijadas desde el inicio de contrato pues tendrán que ver con la oferta del adjudicatario, concretamente con la propuesta de evolución

del servicio que presente. Que esa evolución se cumpla y se plasme en el catálogo es algo que se controlará desde los Comités de seguimiento definidos ya que está entre las tareas que tienen asignadas..

- Sustitución de unos elementos por otros o inclusión de nuevos elementos por evolución de la tecnología o por necesidades de la Generalitat. Se produce en los siguientes casos :
 - Productos. Para determinados productos, las líneas de catálogo asociadas dependen mucho de las características técnicas del elemento. Los terminales suministrados a lo largo del AM, los dispositivos de comunicaciones móviles y sus accesorios, etc. evolucionarán tecnológicamente de forma vertiginosa y es necesario que se puedan suministrar estos nuevos productos que sustituyen a los anteriores. En el marco temporal del AM el parque de productos instalados evolucionará, y se debe permitir que se den de alta y de baja estas nuevas líneas de catálogo en función de los elementos que se requieren para la prestación.
 - Servicios. Creación de nuevos servicios del catálogo similares a los existentes pero que recogen nuevas funcionalidades que aparecen en el mercado y complementan la prestación, mejorándola.

Para todos estos casos pueden surgir elementos nuevos cuyos precios, en su caso, se calcularán en función de los precios de mercado.

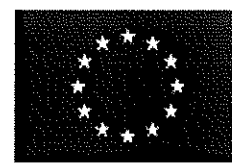
- Revisión por parte del adjudicatario de los precios de los elementos del catálogo cada 6 meses, según las condiciones fijadas en el PCAP, con el fin de abaratar costes de los elementos siempre que la tendencia de los precios de mercado así lo permita.

El CPS vigente con los precios asociados a cada elemento constituirá el catálogo contractable que se ofrecerá a todos los participantes del AM para el consumo en los contratos derivados correspondientes, una vez realizada la modificación contractual del Lote del AM que corresponda, salvo que el motivo de la misma sea la mejora de las capacidades o modificación de la tecnología con que se presta un elemento del CPS añadiendo funcionalidad al mismo, sin modificar su precio, que se realizará de forma automática con la publicación del nuevo catálogo.

C) Lote 4:

Un elemento del catálogo puede evolucionar en las siguientes circunstancias:

1. Mejora de las capacidades o modificación la tecnología con que se presta el servicio añadiendo funcionalidad, sin modificar el coste del elemento. Está planteado que se pueda ofertar una evolución de las capacidades de los servicios solicitados como parte de la oferta del adjudicatario. Esta evolución de los elementos del catálogo vendrá fijada desde el inicio de contrato pues tendrá que ver con la oferta del adjudicatario, concretamente con la propuesta de evolución del servicio que presente. Que esa evolución se cumpla y se plasme en el catálogo es algo que se controlará desde los Comités de seguimiento definidos ya que está entre las tareas que tienen asignadas.



2. Sustitución de unos elementos por otros o inclusión de nuevos elementos por evolución de la tecnología. Es posible crear nuevos servicios del catálogo similares a los existentes pero que recogen nuevas funcionalidades que aparecen en el mercado y complementan la prestación, mejorándola.
3. Revisión por parte del adjudicatario de los precios de los elementos del catálogo cada 6 meses, según las condiciones fijadas en el PCAP, con el fin de abaratar costes de los elementos siempre que la tendencia de los precios de mercado así lo permita.

El CS vigente con los precios asociados a cada elemento constituirá el catálogo contractable que se ofrecerá a todos los usuarios del AM para su consumo en los contratos derivados correspondientes, una vez realizada la modificación contractual del Lote del AM que corresponda, salvo que el motivo de la misma sea la mejora de las capacidades o modificación de la tecnología con que se presta un elemento del CPS añadiendo funcionalidad al mismo, sin modificar su precio, que se realizará de forma automática con la publicación del nuevo catálogo.

Cláusula 27. Modificación de los Lotes del Acuerdo Marco

27.1. Modificaciones previstas.

En virtud de lo estipulado en el art. 106 TRLCSP, se establece como causas que pueden determinar la posibilidad de modificación del AM, las siguientes:

1ª. La actualización de los CPS, se realizará en su caso tras la propuesta del Comité de Dirección Administrativa de cada Lote del AM. Se establecen los siguientes límites y condiciones:

a) Respecto de la actualización de los precios a la baja según los motivos recogidos en las en las cláusulas 9.2 y 26.3 B), éstos podrán disminuir hasta un límite del 50 % del precio unitario del servicio y/o suministro.

El adjudicatario debe cada seis meses, aportar información a la DGTIC en un formato completo y sencillo, de sus precios de mercado y de todas las ofertas singularizadas que haya realizado. Constituye dicha obligación, un condición esencial a los efectos del 223,f) del TRLCSP.

El conjunto de las actualizaciones de precio, no podrá en ningún caso suponer una disminución del 20 % respecto de la oferta global ponderada del adjudicatario del Lote.

Para esta causa de modificación contractual, no será precisa la conformidad del contratista.

b) Respecto de la incorporación de nuevos servicio y/o elementos no contemplados en el catálogo inicial, (bien porque no existieran en el mercado, o existiendo, su ámbito de difusión por su carácter altamente innovador y reciente, no se hubiera incluido en el mismo por considerarse en dicho momento que su necesidad y aplicación iba a ser mínimo). El adjudicatario presentará una propuesta que contendrá como mínimo toda la información señalada en el apartado 26.1 de esta cláusula, así como:

- Los parámetros de calidad aplicables, acorde a los definidos en pliego para otros elementos similares del catálogo o, en su defecto, con los mismos ordenes de magnitud de los que se aplican en el AM.
- Un informe sobre el impacto de la modificación de dicho elemento del catálogo en los servicios y suministros contratados de dicho tipo, que permita a la DGTIC la valoración y la adopción de decisiones respecto a los servicios afectados.
- La propuesta de precio unitario del elemento o servicio , en el caso de incorporación del mismo, junto un estudio técnico-económico para justificarlo.

El conjunto de los servicios y/o suministros a incorporar al CPS, no podrá en ningún caso suponer un incremento del 20 % respecto del presupuesto máximo estimativo de licitación del Lote.

Las modificaciones del AM por actualización del catálogo podrá realizarse:

- a) Para caso de la variación de precios establecida, cada seis meses como máximo
- b) Para el caso de incorporación de nuevos productos/servicios, cada dos meses, como máximo

2ª. La revisión de los ANS, se realizará en su caso tras la propuesta del Comité de Dirección Administrativa de cada Lote del AM. Los ANS consolidados tras la licitación (que serían aquellos que o bien estaban establecidos como condiciones de ejecución en cada uno de los Pliegos de Prescripciones Técnicas de cada Lote del AM, y que no han sido objeto de mejora, o bien los ofertados por los adjudicatarios), podrán modificarse cada 6 meses.

Los límites para su modificación son:

- No podrán suponer un incremento de precio
- Deberán mejorar siempre los consolidados previamente (iniciales tras la adjudicación o bien tras previas modificaciones)

27.2. Modificaciones no previstas.

Una vez formalizado el AM, las partes sólo podrán introducir modificaciones no previstas por razones de interés público si se dan los supuestos contemplados en el art.107 TRLCSP y siempre que no afecten a las condiciones esenciales del contrato.

27.3. No podrán introducirse o ejecutarse modificaciones sin la debida y previa autorización y aprobación por el órgano de contratación. Estas modificaciones se formalizarán mediante documento administrativo.

Cláusula 28. Resolución del Acuerdo Marco

28.1. Cada lote del AM se podrá resolver por las causas previstas para los contratos administrativos en el artículo 223 del TRLCSP, por las previstas en los distintos apartados del presente pliego y, en particular, por las específicamente indicadas para los contratos de servicios en el artículo 308 del TRLCSP. Además, los Lotes 2 y 3 podrán resolverse por las causas previstas para los contratos de suministros en el artículo 299 del TRLCSP.

28.2. Además, podrá ser causa de resolución de un lote del AM:

- No concurrir a la celebración de los contratos basados en este lote del AM.
- El incumplimiento de la obligación del contratista de guardar confidencialidad respecto de los datos o antecedentes que no siendo públicos o notorios estén relacionados con el objeto del Lote.
- El incumplimiento de las obligaciones impuestas por la legislación de protección de datos de carácter personal.
- En el supuesto de que no quede acreditada a juicio de la DGTIC el cumplimiento de las obligaciones que como encargada de tratamiento le corresponden.
- El incumplimiento de las estipulaciones legales referentes al régimen de empleo y Seguridad Social.
- El incumplimiento por el contratista de la obligación de tener empleados, durante la vigencia del AM, a trabajadores con discapacidad en un 2 por 100, al menos, de la plantilla de la empresa, si ésta alcanza un número de 50 o más trabajadores y el contratista está sujeto a tal obligación, o de las medidas alternativas si no lo está, de acuerdo con la legislación vigente.
- La falta manifiesta de veracidad de los contenidos de cualquiera de los documentos aportados en la licitación.
- La resolución del contrato derivado del ámbito competencial de la DGTIC, en los términos previstos en la cláusula 35 de este pliego, siempre que la resolución sea por causa imputable al contratista.
- Pérdida sobrevenida de la capacidad para contratar con la Administración.
- El incumplimiento en el Lote 1, de la condición especial de ejecución, relativa a la creación de empleo para personas con dificultades de acceso al mercado laboral.
- El incumplimiento en el Lote 2, 3, y 4, de la condición especial de ejecución, relativa a la obligación del adjudicatario de comunicar, aunque no se le haya hecho la consulta de la DGTIC, cualquier oferta singularizada o campaña que proyecte realizar (sea para el sector público o para el sector privado), que pueda resultar directamente aplicable a los pedidos del órgano de contratación, si mejora los precios de la adjudicación, siempre que las circunstancias de la oferta sean similares, a los efectos de actualización de precios, (cláusula 9.2 del presente pliego).
- Cualquier otra de las causas recogidas como tales en los pliegos.

28.3. El procedimiento de resolución se ajustará a lo dispuesto en el TRLCSP y en el RGLCAP.

28.4. La resolución del un Lote del AM implicará la resolución de todos y cada uno de los contratos basados en el mismo y producirá el efecto que se señala en los artículos 225, 300 y 309 del TRLCSP.

Cláusula 29. Prerrogativas de la Administración

De acuerdo con lo establecido en el artículo 210 del TRLCSP, el órgano de contratación del AM tiene la prerrogativa de interpretarlo, resolver las dudas que surjan durante su cumplimiento, modificarlo por razones de interés público, acordar su resolución y determinar los efectos. Los acuerdos que, en base a las mencionadas prerrogativas, adopte el órgano de contratación ponen fin a la vía administrativa y son inmediatamente ejecutivos.

TÍTULO IV. CONTRATACIÓN DERIVADA DE LOS LOTES DEL ACUERDO MARCO

Cláusula 30. Formalización de los contratos derivados de los lotes del AM

30.1. Consideraciones generales

La prestación de los suministros y/o servicios objeto de los lotes del AM se producirá de acuerdo con lo que se determina en los apartados siguientes:

a) Los contratos derivados de los lotes de este AM no requieren licitación, ya que las condiciones materiales y económicas que han de regirlos han sido concretadas y consideradas ventajosas económicamente en el procedimiento de selección de cada uno de los lotes del AM, de acuerdo con lo previsto en el artículo 198.3 del TRLCSP. En concreto, están predeterminados el adjudicatario, los precios de todos y cada uno de los productos y servicios y las restantes condiciones descritas en estos Pliegos a las que deberán ajustarse los contratos derivados del mismo, sin que las partes puedan, en ningún caso, introducir modificaciones sustanciales respecto de los mencionados términos.

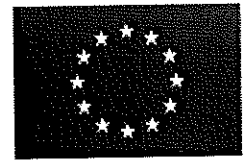
b) Cada una de las entidades destinatarias de los lotes del AM deberá celebrar el correspondiente contrato derivado para satisfacer sus necesidades de los productos y servicios objeto de los diferentes lotes con la empresa adjudicataria del lote y con las condiciones de ejecución establecidas en este PCAP y en el PPT del lote. Deberán exigir garantía definitiva tal como establece la cláusula 30.3

c) Antes de la formalización del contrato derivado ámbito DGTIC, deberá acreditarse la disponibilidad efectiva de los medios a adscribir.

d) Las entidades contratantes deberán remitir una copia del contrato derivado de los lotes del AM a la Conselleria con competencias en materia de Hacienda. El órgano de contratación supervisará por medio de la DGTIC, como responsable del AM, la ejecución de los lotes del Acuerdo Marco a través de los contratos que se celebren derivados del mismo.

30.2. Contratos derivados y tipología de servicios/suministros contratados.

El precio unitario será el aplicable a los siguientes elementos:



Lote 1: elemento Unidad de Servicio (US)

Lote 2 contrato mixto (sedes y equipos)

Lote 3 contrato mixto (perfiles de usuario, equipos y servicios)

Lote 4 Servicios de conexión a Internet

Se prevén los siguientes contratos derivados en los lotes del AM y el alcance de cada uno de ellos:

- La DGTIC, atendiendo a sus competencias en materia TIC, formalizará un contrato derivado del AM para cada lote y para la totalidad del ámbito de la Administración de la Generalitat y sus organismos autónomos. Estos contratos incluirán los servicios y suministros a precio unitario que se requieran en el citado ámbito.
- Cada una de las restantes entidades publicas empresariales y otras entidades de derecho público distintas de las anteriores, las sociedades mercantiles y las fundaciones del sector público de la Generalitat formalizarán los contratos derivados de los lotes que incluyan los servicios y suministros que requieran. Estos entes solo asumirán el coste de los servicios y suministros a precio unitario que soliciten

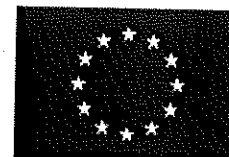
La DGTIC, como responsable del AM, facilitará a las entidades destinatarias del mismo el CPS (Lotes 2 y 3) o del CS (lote 4) de cada uno de los lotes del AM, tanto del inicial como de cuantas actualizaciones del mismo se produzcan.

30.3. Garantía definitiva de los contratos derivados:

30.3.1. Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones contraídas, el adjudicatario en cada uno de los Lotes, estará obligado a constituir garantía definitiva, para la formalización de cada contrato derivado, por valor del 5 por 100 de su importe sin IVA.

Dicha constitución deberá realizarse en el plazo de 10 días hábiles, a contar desde la recepción del requerimiento del órgano de contratación.

No será precisa la constitución de la garantía reseñada en los párrafos anteriores cuando el licitador hubiera constituido en el mismo plazo, o con anterioridad al mismo, garantía global por importe suficiente ante la Administración contratante, en los términos previstos en el art. 98 del TRLCSP, y dicha garantía se encontrara vigente y efectiva. En este caso habrá de aportarse certificación emitida por la Subdirección General de Tesorería de la Conselleria de Hacienda y Modelo económico, en su caso, relativa a que dicha garantía se encuentra vigente y es suficiente.



30.3.2. La garantía prestada por persona o entidad distinta del adjudicatario del Lote del AM que corresponda, quedará sujeta, en todo caso, a las mismas responsabilidades que si fuese constituida por éste. En este supuesto, incluso cuando la garantía se preste mediante aval, no podrá utilizar el beneficio de excusión a que se refieren los artículos 1.830 y concordantes del Código Civil.

30.3.3. Las garantías podrán constituirse en cualquiera de las formas previstas en los artículos 55 a 58 del RGLCAP, es decir, en efectivo o en valores de Deuda Pública, mediante aval o contrato de seguro de caución. Por lo tanto, deberá el adjudicatario presentar a cada entidad contratante respecto de su contrato derivado o bien:

- Resguardo acreditativo de la misma si se constituye en metálico o títulos valores.
- Si se constituye en forma de aval o por contrato de seguro de caución, se estará a lo dispuesto en el art. 58 del Reglamento General de la LCAP debiendo seguir los modelos establecidos en los Anexos XV, XVI y XVII, "Anexos Documentos Administrativos"

En el caso de los contratos derivados ámbito DGTIC, las garantías se depositarán, en las Direcciones Territoriales de Hacienda y Modelo Económico, ubicadas en Alicante, en C/ Churruca, 25; en Castellón, en Plaza Tetuán, 38 y 39; y en Valencia, C/ Gregorio Gea, 14.

Este resguardo deberá presentarse, en todo caso, en documento original sellado por la correspondiente Dirección Territorial en la que se haya depositado.

La garantía definitiva no podrá acreditarse por medios electrónicos.

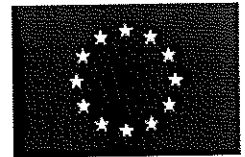
Los supuestos de los que responde la garantía, su reposición, reajuste, la preferencia en su ejecución y la devolución y cancelación se ajustarán a lo previsto en los artículos 99 a 102 del TRLCSP.

30.3.4. Transcurrido un año desde la fecha de terminación de los contratos derivados de cada Lote, sin que la recepción formal y la liquidación hubiesen tenido lugar por causas no imputables al contratista, se procederá, sin más demora, a la devolución o cancelación de las garantías, una vez depuradas las responsabilidades a que se refiere el artículo 100 del TRLCSP.

Cuando las empresas licitadoras reúnan los requisitos de pequeña o mediana empresa, definida según lo establecido en el Reglamento (CE) n.º 800/2008, de la Comisión, de 6 de agosto de 2008, por el que se declaran determinadas categorías de ayuda compatibles con el mercado común en aplicación de los artículos 107 y 108 del Tratado y no estén controladas directa o indirectamente por otra empresa que no cumpla tales requisitos, el plazo se reducirá a seis meses.

Cláusula 31. Ejecución de los contratos derivados de los lotes del Acuerdo Marco

31.1. Existencia de crédito



31.1.1. De acuerdo con la cláusula 7 de este PCAP, en relación a la existencia de crédito para atender las obligaciones que se deriven del cumplimiento de los futuros contratos derivados de los lotes del AM, corresponderá a los órganos de la administración de la Generalitat, sus organismos públicos, sociedades mercantiles, y fundaciones de sector público de la Generalitat presentar la documentación acreditativa de la existencia de crédito adecuado y suficiente y la fiscalización previa por la Intervención, o en su caso, documentación y trámites equivalentes, según la normativa que sea de aplicación al órgano de contratación, así como de la aprobación del gasto.

En el mismo sentido deberán actuar los responsables de las entidades adheridas.

31.1.2. Los contratos derivados que se formalicen contienen una volumetría o previsiones de consumo estimados mientras que el consumo efectivo o real será función de las necesidades de la Entidad contratante, puestas de manifiesto durante el periodo de ejecución de los contratos. Se facturarán únicamente los bienes y/o servicios efectivamente prestados y conformados, sin que en ningún caso, los importes recogidos en los contratos derivados sean un compromiso de consumo total.

Durante el periodo de vigencia de los contratos derivados la DGTI podrá aportar un informe como fundamento de la correspondiente resolución de desafectación de crédito, en cualquiera de estos casos :

- a) En el ejercicio presupuestario corriente, cuando se observe que el consumo real es inferior al estimado y, en consecuencia, el gasto es inferior a la retención de crédito realizada.
- b) En el ejercicio presupuestario siguiente, cuando se observe que los saldos a incorporar, deducidos del consumo del ejercicio corriente, son inferiores a los previstos, deducidos del consumo estimado en ese ejercicio.

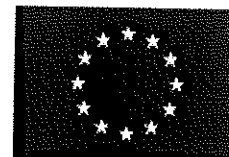
31.2. Duración de los contratos

Los contratos derivados no tendrán una duración superior a 48 meses, ni suscribirse una vez finalizado el Lote del AM. La fecha de finalización de un contrato derivado no podrá ser posterior en más de 3 meses a la fecha de finalización del Lote del AM correspondiente.

31.3. Plazo de garantía

El plazo de garantía será el que se indica, y comenzará a contar desde el acta de recepción de los servicios y suministros:

- Lote 1: 1 mes
- Lote 2: 6 meses
- Lote 3: 6 meses
- Lote 4: 3 meses



Si durante dicho plazo se acreditase la existencia de vicios o defectos en los trabajos efectuados o bienes suministrados, el órgano de contratación tendrá derecho a reclamar la subsanación de los mismos (artículo 298 y 307 del TRLCSP).

Cláusula 32. Obligaciones y desarrollo de los contratos derivados

32.1. Obligaciones de los contratistas

Además de las obligaciones generales derivadas del régimen jurídico del presente AM, son obligaciones específicas del contratista, las siguientes:

1. Obligaciones laborales, sociales, fiscales y de protección del medio ambiente.

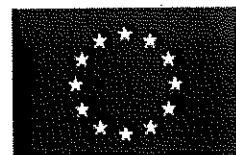
- El contratista está obligado al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia fiscal, laboral, de seguridad social, de integración social de personas con discapacidad, de prevención de riesgos laborales y de protección del medio ambiente que se establezcan tanto en la normativa vigente como en los pliegos que rigen la presente contratación. Asimismo, se obligan a adoptar, al realizar la prestación, medidas destinadas a promover la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.

El contratista deberá cumplir, bajo su exclusiva responsabilidad, las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social y de seguridad y salud en el trabajo, debiendo tener a su cargo el personal necesario para la realización del objeto del contrato, respecto del que ostentará, a todos los efectos, la condición de empleador. El contratista vendrá obligado al cumplimiento de los requisitos y obligaciones exigidos en materia de Seguridad y Salud Laboral contenidos en la normativa vigente de Prevención de Riesgos Laborales y en especial en el Real Decreto 171/2004, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales.

El adjudicatario del Lote 1 tiene la obligación (en aplicación del Convenio colectivo estatal del sector de Contact Center, publicado en el BOE 179, de 27 de julio de 2012), de subrogación del personal que presta actualmente los servicios. A los efectos de que las empresas licitadoras tengan información sobre el coste laboral que conllevará la subrogación en cumplimiento de lo establecido en el artículo 120 del TRLCSP, se detallan en el el Anexo nº 5 del Lote 1, la información necesaria sobre las condiciones de los contratos de los trabajadores afectados.

- Los datos personales facilitados por los licitadores serán tratados de conformidad con la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal y 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.

El otorgamiento voluntario de los datos personales necesarios para participar en el presente procedimiento implica el consentimiento del afectado para que la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico los trate en forma automatizada con el fin de llevar a cabo la tramitación propia de la contratación administrativa.



Los datos facilitados por el licitador que resulte adjudicatario podrán ser cedidos a los órganos competentes en virtud del control al que está sujeta la contratación administrativa y la normativa en materia de prevención de riesgos laborales.

El incumplimiento de las obligaciones recogidas en este apartado por parte de las empresas contratistas, o la infracción de las disposiciones en materia de riesgos laborales y la normativa sobre protección de datos, que pudiera ocasionar un perjuicio a las entidades contratantes como consecuencia de serle imputables determinadas responsabilidades de dichos incumplimientos, dará derecho a las entidades a repercutir dichos daños sobre el contratista causante de tales incumplimientos. Sin perjuicio de eso, el órgano de contratación podrá requerir al contratista a fin de que acredite de forma fehaciente el cumplimiento de las referidas obligaciones, en cualquier momento desde la formalización de contratos derivados.

2- Obligaciones relativas a la gestión de licencias y autorizaciones.

El contratista estará obligado a gestionar los permisos, licencias y autorizaciones establecidos en las ordenanzas municipales y en las normas de cualquier otro organismo público o privado que sean necesarios para la prestación de los servicios contratados, solicitando de la Administración los documentos que para ello sean necesarios.

3- Obligaciones derivadas de gastos exigibles al contratista.

La empresa adjudicataria está obligada a satisfacer todos los gastos que la empresa deba realizar para el cumplimiento del contrato, como son los generales, financieros, de seguros, transportes y desplazamientos, materiales, instalaciones, honorarios del personal a su cargo, de comprobación y ensayo, tasas y toda clase de tributos que pudieran derivarse de la ejecución.

Asimismo, son de cuenta de la empresa adjudicataria todos los gastos de implantación, gestión y seguimiento de los sistemas de control de la gestión de los servicios, según lo establecido en los Pliegos de Prescripciones Técnicas, y en el apartado 24.8 de este pliego.

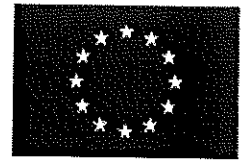
4- Designación de responsable.

La empresa adjudicataria deberá facilitar al comité de dirección técnica, un responsable de cada contrato derivado, que le represente para los fines, efectos y gestión de los servicios que se contraten. Dicha persona será la encargada durante la vigencia del contrato derivado de los lotes del Acuerdo Marco de resolver las cuestiones e incidencias relacionadas con la gestión de los servicios.

Esta persona podrá coincidir con la figura del "gestor de cuenta" o "coordinador técnico", definidos en la cláusula 23.2.2.

5. Obligaciones sobre su personal.

5.1. El contratista deberá cumplir, bajo su exclusiva responsabilidad, las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social y de seguridad e higiene en el trabajo, debiendo tener a su cargo el personal



necesario para la realización del objeto del contrato, respecto del que ostentará, a todos los efectos, la condición de empleador.

En aplicación de las Instrucciones sobre buenas prácticas para la gestión de las contrataciones de servicios y encomiendas de gestión, establecidas por la Secretaría de Estado de Presupuestos y gastos y la de Administraciones Públicas, del 28 de diciembre de 2012, y otras recomendaciones, se recogen las siguientes obligaciones:

1. Corresponde exclusivamente a la empresa contratista la selección del personal que formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, y ejercerá el poder de dirección inherente a todo empresario sobre su personal adscrito a la ejecución del contrato, en relación con sus trabajadores. La empresa contratista velará por la estabilidad del personal adscrito a la ejecución del contrato salvo que, por causas debidamente justificadas, deba variar su composición.
2. La empresa contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, el poder de dirección inherente a todo empresario sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato. En particular, asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones de los trabajadores en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.
3. La empresa contratista velará especialmente para que los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin exlralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en los pliegos como objeto del contrato.
4. Con carácter general, la empresa prestará sus servicios en sus propios locales, salvo que puntualmente se requiera por breves periodos de tiempo, y previa autorización de la DGTIC, la asistencia en instalaciones administrativas para la resolución de incidencias *in-situ* o la prestación de actividades concretas. En este supuesto, el personal de la empresa contratista utilizará distintivos que identifiquen esta circunstancia.
5. La empresa contratista deberá designar, al menos un coordinador técnico o responsable integrado (denominado también gestor de cuenta...) en su propia plantilla, que será el único nexo de unión entre la entidad contratante y el adjudicatario, y que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:
 - a. Actuar como interlocutor, canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de un lado, y la entidad contratante de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.
 - b. Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir a dichos trabajadores los órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarios en relación con la prestación del servicio contratado.
 - c. Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.

- d. Organizar el régimen de descansos del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.

La inobservancia de las presentes directrices, en cuanto cause grave perjuicio a la Generalitat, dará lugar a la exigencia de las responsabilidades que procedan de acuerdo con las leyes.

5.2. La sustitución de alguno de los medios personales que durante la ejecución del contrato pueda proponer la empresa adjudicataria requerirá, en todo caso, el cumplimiento de las siguientes condiciones:

- Los sustitutos deberán tener un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir, cumpliendo con el compromiso de adscripción de medios y con la oferta.
- En todo caso, deberá notificarse la propuesta de cambio con un mínimo de quince días hábiles de antelación.
- Asimismo, deberá garantizarse en todo momento la correcta prestación de los servicios, realizando una completa transferencia de información y de tareas entre el personal sustituido y el sustituto, siendo por cuenta del adjudicatario los posibles costes en que se incurra.
- La falsedad en la cualificación técnica del personal sustituto, deducida del contraste entre los valores especificados en la oferta y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, será comunicada a la empresa para que proceda a la sustitución de dicho personal.

6. Control de gestión.

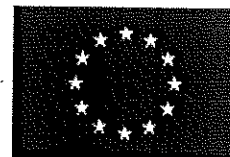
La empresa adjudicataria deberá atender a los procedimientos establecidos por la DGTIC en relación al modelo de prestación de servicios TI de la DGTIC y a la Gestión de Calidad del Servicio descritos en la cláusula 24.8 de este pliego.

7. En los contratos basados en los lotes del Acuerdo Marco se concretarán estas obligaciones para cada uno de ellos:

1. Obligación de entregables: Los adjudicatarios de los diversos lotes, deberán aportar los entregables especificados en cada PPT.

2.- Obligación de los adjudicatarios de los lotes 2, 3 y 4, de proporcionar un sistema de información o contacto efectivo, para facilitar los datos tanto de precios actuales como de innovaciones tecnológicas a valorar, a los efectos de la actualización del CPS y CS. Cuando dicha información sea requerida por el responsable del contrato que representa a la DGTIC, deberá ser facilitada en un plazo máximo de 15 días naturales.

3. En los Lotes 2, 3 y 4, dadas las características de la prestación que no admite ningún tipo de discontinuidad, se establece expresamente que durante las Fases de transición de los contratos derivados, el contratista debe prestar los servicios bien por sus propios medios (mediante su infraestructura), bien mediante los medios del proveedor anterior. En este segundo caso, deberá



hacerse cargo del coste de los servicios prestados por los adjudicatarios anteriores de los mismos, hasta la plena asunción del servicio, siempre que la empresa anteriormente adjudicataria dé su consentimiento. De no contarse con dicha conformidad, la Administración o la entidad correspondiente continuará abonando los gastos, y el nuevo adjudicatario deberá resarcirla mediante el abono correspondiente de estos gastos, a través de su reducción en las facturas a emitir durante dicho periodo.

32.2. Subcontratación.

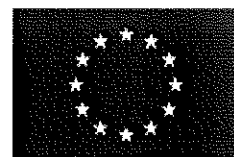
La subcontratación para la ejecución parcial de las prestaciones contratadas será posible en las correspondientes contrataciones basadas en el AM de cada Lote, quedando sometidos al cumplimiento de los requisitos establecidos en los artículos 227 del TRLCSP.

Las prestaciones parciales que el adjudicatario pueda subcontratar en los contratos derivados de cada uno de los Lotes tendrá un límite máximo del 60 % del importe del contrato.

Conforme al artículo 227.2 b del TRLCSP, el adjudicatario está obligado a comunicar anticipadamente y por escrito la intención de celebrar subcontratos, así como a justificar la aptitud de los subcontratistas. Para llevar a cabo la subcontratación de la ejecución parcial de prestaciones objeto del contrato principal, el contratista deberá comunicarlo por escrito al órgano de contratación con una antelación mínima de 5 días hábiles a la fecha en que haya de iniciarse la ejecución del subcontrato, aportando, al mismo tiempo, la siguiente documentación:

- Comunicación del subcontrato a celebrar, suscrita por el contratista y el subcontratista, con indicación de las prestaciones o partes del contrato a subcontratar y su importe.
- Declaración responsable del subcontratista, formulada ante autoridad administrativa, notario público u organismo profesional cualificado, de no encontrarse inhabilitado para contratar de acuerdo con el ordenamiento jurídico o comprendido en alguno de los supuestos de la LCSP.
- Declaración del contratista de que las prestaciones a subcontratar, conjuntamente con otros subcontratos precedentes, si los hubiere, no exceden del porcentaje autorizado del importe de adjudicación del contrato principal, con indicación expresa de los importes de cada uno de los subcontratos realizados y del porcentaje que su importe actual acumulado, incluido el que es objeto de comunicación, representa sobre el presupuesto de adjudicación del contrato principal.
- Compromiso del contratista del cumplimiento de lo previsto en el artículo 227 de la LCSP.

No obstante, se entenderá cumplido el requisito de la comunicación previa cuando el licitador hubiera optado por identificar en su oferta la parte del contrato que tengan previsto subcontratar, señalando su importe y el nombre o el perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica, de los subcontratistas a los que se vaya a encomendar su realización, según lo dispuesto en el art. 227.2 a) del TRLCSP.



Las modificaciones que se produzcan en las prestaciones objeto del subcontrato a lo largo de su ejecución, deberán ser notificadas por escrito al órgano de contratación, en un plazo no superior a quince días de producirse la misma, con indicación de las modificaciones producidas.

De acuerdo con el artículo 228 bis del TRLCSP, las Administraciones Públicas y demás entes públicos contratantes podrán comprobar el estricto cumplimiento de los pagos que los contratistas adjudicatarios de los contratos públicos, calificados como tales en el artículo 5, han de hacer a todos los subcontratistas o suministradores que participen en los mismos.

En tal caso, los contratistas adjudicatarios remitirán a la entidad contratante, cuando esta lo solicite, relación detallada de aquellos subcontratistas o suministradores que participen en el contrato cuando se perfeccione su participación, junto con aquellas condiciones de subcontratación o suministro de cada uno de ellos que guarden una relación directa con el plazo de pago. Asimismo, deberán aportar, a solicitud de la entidad contratante, justificante de cumplimiento de los pagos a aquellos una vez terminada la prestación dentro de los plazos de pago legalmente establecidos en el artículo 228 y en la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, en lo que le sea de aplicación.

Cuando el contratista incumpla las condiciones para la subcontratación establecidas en el artículo 227.2 del TRLCSP, se impondrá la penalidad reglada en el artículo 227.3, con sujeción a lo siguiente:

- Se hará efectiva mediante deducción de las cantidades que, en concepto de pago total o parcial, deban abonarse al contratista.
- Como regla general, la cuantía de la penalidad será un 5% del importe del subcontratado, salvo que, motivadamente, el órgano de contratación estime que el incumplimiento es grave o muy grave, en cuyo caso podrá alcanzar hasta un 10% o hasta el máximo legal del 50%, respectivamente.

La Administración se reserva el derecho de prohibir la subcontratación con posterioridad a la adjudicación, de cualquier parte de los trabajos no especificada por el licitador en su propuesta.

En todo caso, la total responsabilidad del cumplimiento del contrato frente a la Administración corresponde al contratista principal. El subcontratista no ostentará derecho alguno frente a las entidades contratantes, ni generará a las entidades contratantes ningún tipo de obligación, quedando como nulos de pleno derecho los acuerdos o pactos que pudieran formalizarse entre contratista adjudicatario y subcontratista que vulneraran lo establecido en el presente pliego, incluso si tales acuerdos o pactos fueran comunicados a las entidades contratantes

32.3. Seguimiento de los contratos derivados del Acuerdo Marco

Cada entidad contratante designará, en su caso, un responsable del contrato derivado que, de acuerdo con el artículo 52 del TRLCSP, ejercerá las funciones de control y supervisión de la ejecución de este contrato derivado, y podrá participar en el comité de dirección del contrato derivado.

El responsable del contrato derivado tiene la facultad de inspeccionar y ser informado por el adjudicatario, cuando lo solicite, en relación a la calidad de los medios, equipamientos y de los servicios prestados, y dictar cuantas instrucciones estime oportunas para exigir el estricto cumplimiento de lo acordado, siendo a cargo del contratista los gastos que ello pueda suponer, sin posibilidad de resarcimiento económico alguno. Para el ejercicio de estas actividades, la entidad contratante podrá definir los mecanismos de dirección y gestión del contrato derivado, pudiendo crear una serie de comités para su seguimiento (el Comité de dirección técnica del contrato derivado, o específicos, según se ha definido en los pliegos técnicos de cada Lote, en sus diversas fases), identificando los participantes en estos comités y la frecuencia y objeto de sus reuniones, según su práctica habitual y en función del volumen de los servicios contratados.

La persona responsable de los contratos derivados de los lotes del AM deberá también asumir las relaciones de la entidad contratante con la DGTIC, como responsable del AM, a los efectos de remisión de información y control de la ejecución del contrato, y de participación en el Comité de Seguimiento del Acuerdo Marco.

El responsable del contrato derivado de cada lote del AM comunicará al Comité de Seguimiento del Lote del AM del que se trate, la existencia de penalizaciones, incumplimientos, modificaciones y resoluciones de los contratos derivados de cada lote del AM, así como copia de los contratos de servicio formalizados.

32.4. Ejecución, cumplimiento, recepción y liquidación

La ejecución de los contratos basados en el AM se realizará por la empresa contratista con sujeción a lo establecido en su clausulado y conforme a lo previsto en el presente pliego, en el PPT del lote que corresponda, y de acuerdo con las instrucciones que a tal efecto reciba del responsable de la entidad contratante o del Órgano Gestor del AM.

La recepción se realizará el día, hora y lugar que se establezca por la entidad contratante y se notificará la misma con un preaviso al adjudicatario con un plazo de diez días naturales.

1. Respetto del suministro de productos.

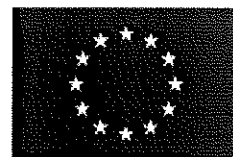
El contratista está obligado a entregar los bienes objeto del suministro en el tiempo y forma fijados en el contrato y de conformidad con lo establecido en este pliego y en el de prescripciones técnicas.

Los gastos de entrega y transporte de los bienes objeto del suministro serán de cuenta del contratista y no tendrá derecho a indemnización por causa de pérdidas, averías o perjuicios ocasionados en los bienes, antes de su entrega a la entidad contratante, salvo que ésta hubiera incurrido en mora al recibirlos

La recepción del contrato se hará conforme a lo dispuesto en los artículos 222.2, 292 y 297 del TRLCSP.

2. Respetto de la prestación de servicios.

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 entidad contratante o para



terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato.

En cuanto al cumplimiento y recepción del contrato, el órgano de contratación de la entidad contratante determinará si la prestación realizada por el contratista se ajusta a las prescripciones establecidas para su ejecución, requiriendo, en su caso, el cumplimiento de las condiciones contratadas y la subsanación de los defectos observados con ocasión de su recepción, de acuerdo con el art. 307 del TRLCSP.

El contrato se entenderá cumplido por el contratista cuando éste haya realizado la totalidad del objeto del contrato, de acuerdo con las prescripciones previstas y a satisfacción del órgano de contratación.

Cláusula 33. Pago del precio y régimen de facturación.

33.1. Pago del precio

a) El precio de cada contrato derivado será el que resulte de aplicar a los suministros y servicios solicitados que se contraten a los precios unitarios establecidos.

b) El contratista tendrá derecho al abono del precio de los productos o servicios efectivamente realizados, con arreglo a las condiciones establecidas en el presente pliego y en las prescripciones técnicas del correspondiente lote.

c) El abono del precio al contratista y la tramitación contable del gasto corresponde, en todo caso, a la entidad contratante del servicio y se imputará a las partidas presupuestarias establecidas al efecto en cada contrato derivado.

33.2. Régimen de pagos y sistema de facturación y control del gasto

a.-) La factura será expedida por el contratista con la periodicidad establecida, en un plazo máximo de 25 días posteriores al periodo final a facturar. Si se observare que la factura presentada adolece de algún requisito exigible, se solicitará su subsanación sin que empiece a computarse el plazo indicado en el apartado f) de esta misma cláusula.

La factura deberá reunir los requisitos establecidos en el artículo 72 del RGLCAP y Disposición Adicional 33 del TRLCSP, en la medida en que le sea de aplicación a la entidad contratante.

En el caso de los contratos derivados del ámbito competencial de la DGTI, deberá constar como órgano administrativo con competencias en materia de contabilidad pública la Intervención General de la Generalitat, como órgano de contratación competente la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico y como destinatario el órgano administrativo al que se vaya a prestar el servicio.

b) La DGTIC, como responsable del AM, establecerá el procedimiento para la gestión de la facturación de los servicios prestados por cada adjudicatario tal y como se indica en la cláusula 25 (ANS), y con la herramienta de facturación establecida en la cláusula 24.8 de este pliego.

Por tanto, en cada periodo de facturación analizado, se realizará un informe global de ejecución que acompañará a la factura, que tras el análisis de la actividad realizada y el nivel y el grado de cumplimiento de los ANS (que pueden haber sido medidos en periodicidad mensual o anual), determinará los servicios y/o suministros que son plenamente validados, y las reducciones económicas que en aplicación de penalidades se deba aplicar en la facturación.

Dicho informe deberá ser suscrito tanto por el representante del adjudicatario (que será el responsable de gestión del contrato derivado, pudiendo su figura ser la misma que la del gestor de cuenta o el coordinador, o persona que sea designada formalmente por el contratista al inicio del contrato derivado, y que deberá acreditarse debidamente) como por el responsable del órgano contratante del contrato derivado en cuestión. Una vez suscrito, supondrá que se consideran conformes tanto los servicios/suministros que se dan por validados por parte del órgano de contratación, como que se aceptan las penalidades a aplicar en su caso, por parte del adjudicatario, que puede ocasionar una reducción económica. Independientemente de ello, en el caso de que se deban aplicar reducciones por aplicación de penalidades por incumplimientos de ANS, se acompañará a la factura y su informe global de ejecución, una resolución por parte del órgano de contratación de aplicación de penalidades.

Las reducciones económicas derivadas de aplicación de penalidades por incumplimiento de ANS, se aplicarán preferiblemente, en la facturación del periodo en el que se hubieran producido, pero dada la complejidad técnica de la supervisión, si no es posible aplicarlas sobre el importe económico del periodo, podrá realizarse, en facturación de periodos posteriores a aquel.

La herramienta de facturación del proveedor TI, facilitará la propuesta de factura a la herramienta de control de facturación que generará la pre-factura, las validaciones pertinentes y conciliaciones; y aplicará las penalidades correspondientes al nivel de servicio ofrecido (recogidas en el Anexo nº 4 de los Lotes 1, 3 y 4, y en Anexo nº 5 del Lote 2) según el mecanismo estipulado en la cláusula 25, de este pliego administrativo, para dar como resultado la factura final del servicio y/o suministro ofrecido, que será la que finalmente tenga validez, teniendo en cuenta las condiciones particulares de cada contrato derivado de cada uno de los Lotes de AM.

c) Las facturas deberán ser conformadas por el responsable del contrato designado por la entidad contratante u órgano directivo o unidad administrativa que se determine en cada contrato. A tal efecto se cotejarán los datos de facturación a la vista de los servicios y/o suministros realmente ejecutados.

d) La presentación por la empresa contratista de las facturas correspondientes a los contratos derivados se efectuará en los Registros establecidos en la ORDEN 15/2012, de 27 de diciembre, de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, por la que se desarrolla el Decreto 134/2012, de 7 de septiembre, del Consell, por el que se crea y regula el Registro de Facturas de la Generalitat, según incluya o no a la entidad contratante.

En caso de que no sea de aplicación la Orden anteriormente indicada, el contratista tendrá la obligación de presentar la factura que haya expedido en el correspondiente registro de la entidad contratante, a efectos de su remisión a la unidad a quien corresponda la tramitación de la misma.

e) Se facturará de forma electrónica, a la Administración del Consell y a los organismos autónomos, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 5/2013, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales de Gestión Administrativa y Financiera y de Organización de la Generalitat y con el Decreto 87/2010 del Consell, por el que se establecen las condiciones técnicas y normativas para el uso de la Plataforma de Facturación Electrónica de la Generalitat, Ge-factura <http://www.ge-factura.es>. Procederá también la facturación electrónica al resto de las entidades destinatarias del presente Acuerdo marco, si las mismas se han adherido a dicha plataforma.

f) A efectos del cobro, el contratista designará previamente a la formalización del contrato derivado el número de la cuenta corriente en la que desea que se le abone el importe del contrato. En el caso de no haberlo realizado previamente, no se encontrara en vigor o hubiera habido cambios en la cuenta, deberá aportar, cumplimentado, el impreso MODELO DE DOMICILIACIÓN BANCARIA que corresponda.

g) El importe de los servicios y/o suministros deberá abonarse por la entidad contratante en el plazo establecido en el art. 216 del TRLCSP, salvo cuando los contratos derivados tengan carácter privado que se regirán por las normas de derecho privado.

En el caso de contratos basados administrativos, si se produjera demora en el pago, el contratista tendrá derecho a percibir los intereses de demora y la indemnización por los costes de cobro, previstos en el citado artículo.

Si el contratista incumpliera el plazo establecido para presentar la factura ante el registro administrativo, el devengo de intereses no se iniciará hasta transcurridos treinta días desde la fecha de presentación de la factura en el registro correspondiente, sin que la Administración haya aprobado la conformidad, si procede, y efectuado el correspondiente abono.

h) Respecto de los lotes 2, 3 y 4, la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico a través de la DGTIC, facilitará cada dos meses información al resto de consellerias respecto del gasto efectuado por cada departamento, a los efectos de control del mismo y de posible repercusión de tal coste a terceros, por parte de dichos departamentos, en virtud de posibles convenios, conciertos, contratos administrativos, o relaciones jurídicas que puedan imponer la citada obligación.

Las características de la facturación, para cada lote, son las siguientes:

LOTE 1

Periodicidad de la facturación:

a) Fase de Transición: Al final de esta fase se presentará una única factura. Esta fase sólo existe en el contrato derivado en el ámbito competencial de la DGTI. Se facturará exclusivamente, por las unidades de servicio realizadas en toda la fase de transición, a razón del 70% del precio por unidad por unidad de servicio ofertado por el adjudicatario.

b) Fase de prestación y mejora continua, y devolución: Se llevará a cabo cada dos meses (bimestral), excepto la última factura, que podrá ser por un periodo menor, dependiendo de la terminación de dicho contrato derivado.

El precio de los servicios que se prestan, en los dos meses que se facturan, se calculará multiplicando el precio de la unidad de servicio (PUSER) ofertado por el adjudicatario por el número de unidades de servicio (NUSER) que se hayan ejecutado.

LOTE 2

1. Periodicidad de la facturación:

Será cada dos meses (bimestral), excepto la última factura, que podrá ser por un periodo menor, dependiendo de la terminación del contrato derivado.

2. Respecto a los conceptos a facturar: la facturación es por coste variable.

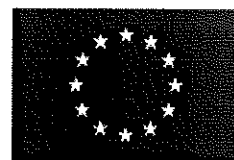
La facturación de todos los contratos derivados de este acuerdo marco quedará constituida como la suma del coste de proporcionar conexión a la Red IP Multiservicio a cada una de las sedes, desglosado en los elementos de catálogo que se requieran para ello.

El precio de los distintos elementos estará detallado en el catálogo de servicios contratable vigente, y que se actualizará según lo establecido.

Los conceptos facturables pueden estar relacionados con la puesta en marcha del servicio, su transformación o mantenimiento, por lo que existen costes asociados al alta o suministro, que se repercutirán de forma puntual en el periodo facturable que se produzcan y otros asociados a la continuidad en la prestación, que serán periódicos mientras el servicio se continúe prestando. No existen costes asociados a los ceses (o bajas) en la prestación del servicio. Los ceses supondrán que deja de facturarse el elemento de catálogo correspondiente, de forma proporcional al periodo.

Si una sede cambia sus requisitos de funcionamiento se solicitará el cambio de perfil para la misma. Si una sede se traslada se cursará un alta para el nuevo domicilio, con el perfil correspondiente. Sólo en el caso de que se requiera el traslado físico del equipo por parte del adjudicatario se solicitará vía catálogo, además, el servicio de traslado de equipo. En cualquier caso, es responsabilidad del adjudicatario y estará incluido en los costes de los elementos de catálogo correspondientes realizar los cambios de configuración del equipo y las regularizaciones de domicilio de la sede en los sistemas de información asociados a la prestación.

En ningún caso se facturarán importes adicionales en concepto de cuotas de alta (salvo las incluidas en CPS), baja, gestión, administración, supervisión, monitorización, mantenimiento hardware o software,



cambios de configuración ni retirada del material que se deriven de la prestación del servicio incluido en el lote durante toda la vigencia del contrato.

Las cuotas mensuales correspondientes a servicios cuyas altas se hayan producido dentro del periodo de facturación se reajustarán proporcionalmente al tiempo que dichos servicios hayan estado activos en este periodo. La fecha de alta a efectos de facturación será la de validación o aceptación del servicio por parte de la entidad contratante.

LOTE 3

1. Periodicidad de la facturación: Se llevará a cabo cada dos meses (bimestral), excepto la última factura, que podrá ser por un periodo menor, dependiendo de la terminación de dicho contrato derivado.

2. Conceptos a facturar: La facturación incluirá la suma de los costes asociados al inventario de elementos contratados activos en cada periodo facturable.

El precio de los distintos elementos estará detallado en el Catálogo de Productos y Servicios vigente, que se actualizará según lo establecido.

Los conceptos facturables pueden estar relacionados con la puesta en marcha del servicio, su transformación o mantenimiento, por lo que existen costes asociados al alta o suministro, que se repercutirán de forma puntual en el periodo facturable que se produzcan y otros asociados a la continuidad en la prestación, que serán periódicos mientras el servicio se continúe prestando. No existen costes asociados a los ceses en la prestación del servicio. Los ceses supondrán que deja de facturarse el elemento de catálogo correspondiente, proporcional al periodo.

En ningún caso se facturarán importes adicionales en concepto de cuotas de altas (salvo las incluidas en CPS), bajas, gestión, administración, supervisión, monitorización, mantenimiento hardware o software, cambios de configuración ni retirada del material que se deriven de la prestación del servicio incluido en el lote durante toda la vigencia del contrato.

Las cuotas mensuales correspondientes a servicios cuyas altas se hayan producido dentro del periodo de facturación se reajustarán proporcionalmente al tiempo que dichos servicios hayan estado activos en este periodo. La fecha de alta a efectos de facturación será la de validación o aceptación del servicio por parte de la entidad contratante.

LOTE 4

1. Periodicidad de la facturación: será bimestral, se llevará a cabo cada dos meses, excepto la última factura, que podrá ser por un periodo menor, dependiendo de la terminación de dicho contrato derivado.

2. Conceptos a facturar: La facturación de todos los contratos derivados de este lote quedará constituida como la suma de los servicios de acceso a Internet, en las distintas modalidades descritas, que para cada contrato se provean.

El precio de los distintos elementos estará detallado en el catálogo contractable, que se actualizará según lo establecido.

Los conceptos facturables están asociados a la prestación del servicio demandado y serán periódicos mientras el servicio se continúe prestando. No existen costes asociados a las altas ni a bajas en la prestación del servicio. Los ceses supondrán que deja de facturarse el elemento de catálogo correspondiente por el periodo correspondiente.

En ningún caso se facturarán importes adicionales en concepto de cuotas de alta (salvo las incluidas en CS), baja, gestión, administración, supervisión, monitorización, mantenimiento hardware o software, cambios de configuración ni retirada del material que se deriven de la prestación del servicio incluido en el lote durante toda la vigencia del AM.

Las cuotas mensuales correspondientes a servicios cuyas altas se hayan producido dentro del periodo de facturación se reajustarán proporcionalmente al tiempo que dichos servicios hayan estado activos en este periodo. La fecha de alta a efectos de facturación será la de validación o aceptación del servicio por parte de la entidad contratante.

Cláusula 34. Responsabilidad contractual y penalidades

34.1. Cuestiones generales

A lo largo del período de ejecución de los contratos derivados de los lotes del AM, el adjudicatario responderá ante el órgano de contratación por todos los daños y perjuicios que le causare, siempre que dichos daños se produzcan por causas imputables al mismo.

Las indemnizaciones derivadas del incumplimiento contractual se harán efectivas por los medios y procedimientos administrativos recaudatorios establecidos a tal fin.

La imposición de las penalidades tendrá lugar, siempre por causas imputables al contratista, cuando se incurra en los supuestos indicados en el TRLCSP y en esta cláusula.

El pago de penalidades no excluye la indemnización a que el órgano de contratación pudiese tener derecho por daños y perjuicios de los que también deba responder el contratista, se hará efectivo mediante deducción de las mismas en la correspondiente factura o en factura que se encuentre pendiente de abono, o sobre la garantía definitiva, conforme al art. 212.8 del TRLCSP.

34.2. Incumplimientos:

Para la imposición de penalidades se tendrá en cuenta lo siguiente:

- a) La empresa adjudicatària està obligada a complir el AM y los contratos derivados en los términos reflejados en el presente pliego y en el resto de los documentos contractuales. El incumplimiento de las condiciones de prestación de los servicios establecidas en el presente pliego y en el de prescripciones técnicas (ANS) dará lugar a la consideración de ejecución defectuosa del contrato o contratos en los que sea parte y, por ende, del AM.
- b) De conformidad con lo establecido en el artículo 212 del TRLCSP, el órgano competente de la entidad contratante de los contratos basados en el AM podrá imponer penalidades, que deberán ser proporcionales a la gravedad del incumplimiento.
- c) La penalización asociada a un contrato se tratará como la suma de las penalizaciones aplicables.
- d) Los incumplimientos de los ANS establecidos para cada lote en su Pliego Técnico tendrán los efectos determinados en el Anexo nº 4 de los lotes 1, 3 y 4 el Anexo nº 5 del lote 2.
- e) Se considera incumplimiento grave, en los Lotes 2, 3 y 4, la no aportación de la información precisa para el análisis de la actualización de precios o elementos por innovación tecnológica, necesaria para la actualización del CPS y del CS recogida en la cláusula 9.2 y en la cláusula 30.7.3. Cuando dicho incumplimiento, debidamente documentado, se repita en tres ocasiones en un plazo de 12 meses, podrá ser causa de resolución contractual. Este incumplimiento conllevará una penalización económica de 200 euros por cada día de retraso.
- f) Se considera incumplimiento grave el no poder completar la transición del servicio en el tiempo ofertado. La Generalitat se reserva el derecho a resolver el contrato derivado o prolongar el periodo de transición del servicio en cuestión si se dan causas justificadas, aplicando la reducción en la factura correspondiente por incumplimiento del hito. En el caso de los lotes 2, 3 y 4, se aplicará una penalización de un 1 por mil del valor de la factura del periodo de transición, por cada día de retraso.
- g) Las establecidas en el apartado 32.2. de la cláusula 32 para casos de subcontratación.
- h) Y cualquier otra establecida en los pliegos.

34.3. Procedimiento.

34.3.1 En el caso de penalizaciones vinculadas a incumplimientos de los ANS:

A) La dirección de contrato notificará mensualmente al adjudicatario los incumplimientos de los ANS establecidos, mediante la herramienta que se determine. El adjudicatario tendrá la posibilidad de alegar las causas por las que no debería contabilizarse el incumplimiento como tal. Finalizado este proceso se emitirá informe con el resultado final global de seguimiento para cada periodo facturable. Si hay acuerdo entre



ambas partes, se firmará el informe global del periodo, indicándose los descuentos que procedan en aplicación de las reducciones previstas en los **Anexos nº 4 de los lotes 1, 3 y 4, y el Anexo nº 5 del lote 2**, de cada uno de los Lotes, y según la cláusula 25 de este pliego. El descuento pactado, y aceptado, supondrá una deducción de cantidad a aplicar en los servicios y suministros a facturar en el periodo siguiente, o en el periodo posterior a éste.

Se dictará una resolución del órgano de contratación recogiendo estas actuaciones, que acompañará a la factura y al informe global.

b) Cuando no hubiera acuerdo con el contratista respecto de los incumplimientos de ANS advertidos y su correspondiente reducción económica a aplicar, y por lo tanto, no se firmara de forma conjunta ese informe general, se deberá iniciar por el órgano competente de la entidad contratante de los contratos basados en el AM un procedimiento contradictorio en el que, necesariamente, se dará trámite de audiencia al contratista. El acuerdo de imposición de penalidades será inmediatamente ejecutivo y el importe de las mismas se hará efectivo mediante deducción de las mismas en la correspondiente factura o en factura que se encuentre pendiente de abono, o sobre la garantía definitiva de las cantidades que en concepto de pago total o parcial deban abonarse al contratista (artículo 212.8 del TRLCSP).

34.3.2. Para el resto de penalidades se seguirá el procedimiento establecido en el artículo 212.8 del TRLCSP.

Cláusula 35. Modificación de los contratos derivados del Acuerdo Marco

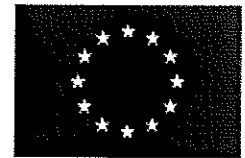
Con el fin de permitir la adaptación de las prestaciones del contrato a la posible variación de sus condiciones iniciales las necesidades del usuario y de acuerdo con el artículo 106 TRLCSP:

35.1. Se consideraran modificaciones previstas en este contrato:

1. De conformidad con la disposición adicional trigésimo cuarta del TRLCSP, que establece que en el caso de que, dentro de la vigencia del contrato, las necesidades reales fuesen superiores a las estimadas inicialmente, deberá tramitarse la correspondiente modificación, se podrá llevar a cabo la modificación del contrato hasta el 20% del precio del contrato derivada del aumento de la demanda de servicios y/suministros, en todos los Lotes.

Teniendo en cuenta estas circunstancias, y conforme a lo previsto en el artículo 106 del Texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, la entidad contratante emitirá un informe técnico detallando de forma clara y precisa las circunstancias que motivan la modificación y la valoración de su coste. Y se seguirá el procedimiento establecido en el 219 TRLCSP.

2.- La modificación de los AM, por las causas estipuladas en la cláusula 27 del pliego, que habrá sido debidamente formalizada. En este supuesto se distinguirá:



- a) Si la nueva estimación global de dicho contrato no supere la cuantía de reserva de crédito existente inicial, se realizará una Adenda al contrato derivado, únicamente suscrita por el órgano de contratación,.
- b) De superarse la misma, esta Adenda deberá ir acompañada de documento de reserva de crédito adecuado y suficiente.

En ambos casos no se precisará de formalización de dicha modificación, dado que serán realizadas en base a la modificación del AM, ya formalizados.

35.2. Se podrá llevar a cabo la modificación del contrato hasta el 20% del precio del contrato derivado.

Cláusula 36. Extinción de los contratos derivados del Acuerdo Marco

El contrato se extinguirá por cumplimiento o por la concurrencia de alguna de las causas de resolución previstas en los artículos 223 y 308 del TRLCSP.

El contrato también podrá resolverse por las siguientes causas :

- El incumplimiento de la obligación del contratista de guardar confidencialidad respecto de los datos o antecedentes que no siendo públicos o notorios estén relacionados con el objeto del contrato.
- El incumplimiento de las obligaciones impuestas por la legislación de protección de datos de carácter personal.
- El incumplimiento por el contratista de la obligación de tener empleados, durante la vigencia del AM, a trabajadores con discapacidad en un 2 por 100, al menos, de la plantilla de la empresa, si ésta alcanza un número de 50 o más trabajadores y el contratista está sujeto a tal obligación, de acuerdo con el artículo 38.1 de la Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos (actual 42 del Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social) o de las medidas alternativas.
- Cuando la cuantía acumulada de las penalizaciones por incumplimientos de los ANS supere el 10 % del presupuesto del contrato.
- Si durante tres meses consecutivos o cuatro meses alternos en el periodo de doce meses, el importe de la reducción por aplicación de ANS (medido mensualmente) supera el 20% del importe de la facturación de dichos periodos.
- Las recogidas en la cláusula 34.2, letras e) y f), de este pliego.
- La no aportación en el plazo estipulado de los medios a adscribir y su no mantenimiento durante la vigencia del mismo.

- La resolución del Acuerdo marco.

El acaecimiento de cualquiera de estos supuestos facultará al órgano de contratación del contrato derivado, para resolver el contrato, teniendo derecho la entidad contratante a ser indemnizada por los daños y perjuicios derivados de la resolución del contrato y demás efectos que procedan, continuando la ejecución del contrato por el propio contratista por el tiempo indispensable.

Valencia, 9 de marzo de 2016

EL CONSELLER DE HACIENDA Y MODELO ECONÓMICO
p.d. Resolución de 29 de octubre de 2014

(DOCV, núm. 7399, de 10 de noviembre de 2014)

LA SUBSECRETARIA




Eva Martínez Ruiz