



PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIO MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO.

EXPT. 17/18: "SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN PLATAFORMA TELEFÓNICA 012 Y CENTROS ADMINISTRATIVOS"

El presente Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares ha sido informado por el Servicio Jurídico de la Secretaría General en fecha 6 de marzo de 2018.
Murcia La Jefa de Servicio de Contratación Fdo.: Ana Gomariz Marín

Código CPA: 822010 Servicio Centros de Llamadas

Código CPV: 79512000-6 Centros de Llamadas; 79511000-9 Servicio de ayuda en funciones de oficina.

Forman parte inseparable del presente Pliego los siguientes Anexos:

ANEXO I: Cuadro-Resumen del contrato.

ANEXO II. Documento Europeo Único de Contratación (Sobre 1).

ANEXO III: Declaración Expresa de Comunicaciones y Notificaciones Electrónicas (Sobre 1).

ANEXO IV: Declaración relativa a documentos confidenciales. (Sobre 1).

ANEXO V: Declaración sobre pertenencia a un grupo de empresas. (Sobre 1)

ANEXO VI: Modelo compromiso de adscripción de medios. (Sobre 1).

ANEXO VII: Documentación relativa a criterios de adjudicación dependientes de un juicio de valor (Sobre 2).

ANEXO VIII: Modelo de Proposición económica (Sobre 3).

ANEXO IX: Documentación relativa a criterios de adjudicación evaluables de forma automática (Sobre 3).

ANEXO X: Modelo de autorización para que una Administración Pública pueda recabar datos a la Agencia Tributaria, Agencia Tributaria de la Región de Murcia y a la Tesorería General de la Seguridad Social relativos al cumplimiento de las obligaciones tributarias con el Estado, con la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y de sus obligaciones con la Seguridad Social. A presentar por el licitador propuesto como adjudicatario.

ANEXO XI: Modelo de certificación de no estar incurso en incompatibilidad para contratar. A presentar por el licitador propuesto como adjudicatario. Documentación a presentar por el propuesto como adjudicatario.





A N E X O I: CUADRO RESUMEN DEL CONTRATO

1. ORGANO DE CONTRATACIÓN.

El Excmo. Sr. Consejero de Hacienda y Administraciones Públicas.

PERFIL DEL CONTRATANTE: <http://www.carm.es/contratacionpublica>

2. OBJETO DEL CONTRATO Y NECESIDADES ADMINISTRATIVAS.

OBJETO DEL CONTRATO:

Código CPA: 822010 Servicio Centros de Llamadas

Código CPV: 79512000-6 Centros de Llamadas; 79511000-9 Servicio de ayuda en funciones de oficina.

*Constituye el objeto de este expediente de contratación la prestación del Servicio de Atención a los Ciudadanos en la plataforma del **teléfono "012" y en edificios administrativos**, comprendiendo las siguientes funciones: las de información general y sobre el estado de tramitación de los expedientes, incluidas las posibles interacciones de voz automatizadas; las transferencias de llamadas a los distintos órganos y entidades de la administración regional, la recogida telefónica y de quejas, sugerencias y peticiones de información diferida, la identificación y propuestas de mejora de los contenidos ausentes o incompletos en la Guía de Procedimientos y Servicios y detectados en la información demandada por los ciudadanos, las funciones de apoyo en la gestión y revisión de los contenidos de los procedimientos contenidos en la Guía de Procedimientos y Servicios, las funciones de acogida y gestión de esperas en los centros administrativos, las funciones de apoyo en las Oficinas Corporativas de Atención al Ciudadano, tales como ensobrado, consignando los destinos con los de las solicitudes presentadas, el apoyo en la presencia del servicio en las redes sociales determinadas por la Administración; con las especificaciones contenidas en el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares que tiene carácter contractual.*

Este contrato no permite su división en lotes al requerir multidisciplinariedad de los agentes a aportar para cualquiera de las modalidades del servicio a ofrecer e integración de las plataformas tecnológicas requeridas con la prestación directa del servicio.





3. NECESIDADES ADMINISTRATIVAS A SATISFACER:

Constan en la Orden de inicio de expediente de fecha 6 de febrero de 2018.

4. TRAMITACIÓN DEL EXPTE.: ORDINARIA ☒ URGENTE ☐

PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN: *Abierto. Varios criterios.*

MESA CONTRATACIÓN SI ☒ NO ☐

5. ADMISIBILIDAD DE VARIANTES (Artículo 147 TRLCSP): SI ☐ NO ☒

6. COMITÉ DE EXPERTOS: SI ☒ NO ☐

ORGANISMO TÉCNICO: SI ☐ NO ☒

RESPONSABLE DEL CONTRATO: SI ☒ NO ☐

El responsable será la Jefe de Servicio de Atención al Ciudadano, de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios.

7. PARTIDA PRESUPUESTARIA: 13.02.00.121D.227.09. **PROYECTO:** 34101

PRESUPUESTO LICITACIÓN (IVA excluido).- 1.607.226,32 €

IVA APLICABLE (21%).- 337.517,53 €

PRESUPUESTO TOTAL (IVA incluido).- 1.944.743,85 €

Con la siguiente distribución de anualidades, IVA incluido:

2018 (01/08/2018 al 30/11/2018)	406.183,79 €
2019 (01/12/2018 al 30/11/2019)	974.854,89 €





2020

644.910,11€

(01/12/2019 al 31/08/2018)

El presente presupuesto tiene el carácter de máximo. El presupuesto por tipología del servicio y anualidades se detalla en el apartado 10 (determinación del precio)

COFINANCIACIÓN:

SI ☐ NO ☒

TRAMITACIÓN ANTICIPADA: SI ☐ NO ☒

8. VALOR ESTIMADO: COINCIDE CON EL IMPORTE TOTAL: SI ☐ NO ☒ Artículo 88 TRLCSP. (Incluidas las eventuales prórrogas y modificaciones sin incluir el IVA)

Al ser susceptible de prórroga y de modificación, por lo que el valor estimado asciende a 3.616.259,22€, IVA excluido, siendo el presupuesto de licitación de 1.607.226,32 € y el importe máximo de la prórroga de 1.607.226,32 €, y el de la modificación de 401.806,58€.

9. SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA: SI ☒ NO ☐

10. DETERMINACIÓN DEL PRECIO.

Unidades de tiempo.

El presupuesto se ha obtenido mediante el análisis de las horas requeridas para la prestación de los servicios de atención de acogida/presencial en centros administrativos y actualización de contenidos, y publicación de contenidos en redes sociales, así como a la previsión del nº de eventos previstos a gestionar en la plataforma telefónica por agentes-operadores (nº de llamadas gestionadas/ nº de email estimados/ nº respuestas a las demandas de información en redes sociales), de acuerdo con la volumetría detectada en el año 2017, que se muestra en el ANEXO IV del PPT.

El importe máximo del contrato, para dos años, repartido en tres anualidades,





asciende a la cantidad de 1.944.743,85 € IVA incluido, conforme al detalle siguiente:

Total 2.018 - 2.020	Horas /Eventos	Precio/hora/evento	Importe	IVA 21%	Con IVA
Horas presencial	21.400	16,00 €	342.400,00 €	71.904,00 €	414.304,00 €
Horas actualiz. Contenidos	3.840	16,00 €	61.440,00 €	12.902,40 €	74.342,40 €
Eventos	1.037.402	1,16 €	1.203.386,32 €	252.711,13 €	1.456.097,45 €
Total			1.607.226,32 €	337.517,53 €	1.944.743,85 €

A continuación se descompone el presupuesto por tipología del servicio y anualidades:

Anualidad 2.018 (01/08/2018 al 30/11/2018)	Horas	Precio/hora	Importe	IVA 21%	Con IVA
Horas presencial	3.568	16,00 €	57.088,00 €	11.988,48 €	69.076,48 €
Horas actualiz. Contenidos	640	16,00 €	10.240,00 €	2.150,40 €	12.390,40 €
Eventos	173.491	1,16 €	201.249,56 €	42.262,41 €	243.511,97 €
Total			268.577,56 €	56.401,29 €	324.978,85 €

Anualidad 2.019 (01/12/2018 al 30/11/2019)	Horas	Precio/hora	Importe	IVA 21%	Con IVA
Horas presencial	10.700	16,00 €	171.200,00 €	35.952,00 €	207.152,00 €
Horas actualiz. Contenidos	1.920	16,00 €	30.720,00 €	6.451,20 €	37.171,20 €
Eventos	520.470	1,16 €	603.745,20 €	126.786,49 €	730.531,69 €
Total			805.665,20 €	169.189,69 €	974.854,89 €

Anualidad 2.020	Horas	Precio/hora	Importe	IVA 21%	Con IVA
-----------------	-------	-------------	---------	---------	---------





(01/12/2019 al 31/08/2018)					
Horas presencial	7.132	16,00 €	114.112,00 €	23.963,52 €	138.075,52 €
Horas actualiz. Contenidos	1.280	16,00 €	20.480,00 €	4.300,80 €	24.780,80 €
Eventos	343.441	1,16 €	398.391,56 €	83.662,23 €	482.053,79 €
Total			532.983,56 €	111.926,55 €	644.910,11 €

En el Anexo III del Pliego de Prerescpciones Técnicas se incluye la "Plantilla actual_Febrero 2018"

Los datos sobre las que se estima el presente pliego, son orientativos, con base al dimensionamiento de un año del servicio.

REVISIÓN DEL PRECIO: SI ☐ NO ☒

Variación de precios en función de cumplimiento de plazos/rendimiento/penalizaciones:

SI ☐ NO ☒ (Indicar los objetivos de plazo, rendimiento y las penalizaciones, en su caso)

11. PLAZO DE EJECUCIÓN:

Plazos parciales: SI ☐ NO ☒

La duración del contrato será de dos años a contar desde su formalización, estando previsto el inicio para 1 de agosto de 2018, reajustándose las anualidades si la formalización del contrato se produjera en fecha posterior a la estimada para su inicio.

PRÓRROGA: SI ☒ NO ☐

Se prevé la posibilidad de prórroga en la duración del contrato por mutuo acuerdo entre ambas partes antes de la finalización del contrato. El plazo podrá ser prorrogado, como máximo, por el mismo periodo de tiempo del contrato principal.

RECEPCIONES PARCIALES: SI ☐ NO ☒

12. LUGAR DE EJECUCIÓN:

Se determina en el apartado 3.5. del Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares.





13. PENALIDADES: SI ☒ NO ☐

- Por demora:

- Otras penalidades:

Se definen en el apartado 5 del Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares.

14. PROGRAMA DE TRABAJO:

SI ☐

NO ☒

15. MODIFICACIONES PREVISTAS EN LA DOCUMENTACIÓN QUE RIGE LA LICITACIÓN:

SI ☒ NO ☐

1.- Será causa de modificación del presente contrato la aplicación de medidas de estabilidad presupuestaria. Alcance y límites de la modificación:

- El precio del contrato se modificará a la baja en el mismo porcentaje en que se reduzca su financiación. Consecuentemente se reducirán o modificarán proporcionalmente las obligaciones del servicio objeto del contrato. Porcentaje máximo del precio del contrato al que pueda afectar: 10%.

2.- Asimismo, se podrá modificar el presente contrato en los siguientes supuestos, y el porcentaje máximo del precio del contrato al que pueda afectar será del 25%.

- Cuando se produzca una ampliación o reducción de las materias de información respecto a servicios ya existentes en la CARM, y que por sus características o alcance, afecten a la demanda de servicios al 012 por parte de los ciudadanos de tal modo que sea necesario introducir cambios en el alcance de los servicios objeto del contrato y/o su organización.
- La eliminación de servicios por parte de la CARM y/o puesta en marcha de nuevos servicios que no respondan a campañas puntuales, y que exijan la participación del 012, para información especializada y/o servicios de gestión, generando un aumento o disminución considerable de demandas por parte del ciudadano.
- Necesidades derivadas de la evolución del servicio, que exijan la incorporación





motivada de nuevos instrumentos de tipo técnico, que permitan una mejora en los servicios de atención al ciudadano, o en el seguimiento por parte de la CARM del servicio prestado, así como la reducción de estos instrumentos.

16. CONTRAPRESTACIONES ECONÓMICAS Y ABONO DEL PRECIO.

Pago único ☐ Pagos Parciales ☒

La forma de pago será por meses vencidos. La empresa contratista remitirá mensualmente, en los primeros 5 días del mes siguiente, junto a la factura electrónica, informe de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio y de la volumetría. Las posibles penalizaciones, por incumplimiento de los ANS, se repercutirán en la factura del mes siguiente en función de los parámetros de evaluación: mensual, trimestral o anual.

La facturación será en función del número de horas de servicio prestadas en acogida /presencial y actualización de contenidos y de los eventos ((nº de llamadas gestionas/email/publicaciones, redes sociales...) gestionados.

El responsable de seguimiento del contrato elaborará el informe acreditativo de que la prestación del periodo correspondiente se ha realizado de acuerdo con lo estipulado, en el que propondrá el pago. Se acompañarán las correspondientes facturas debidamente conformadas por este responsable.

En las facturas emitidas durante la vigencia del contrato, el contratista deberá indicar el número de expediente y la denominación del contrato.

DATOS QUE DEBEN CONSTAR EN LAS FACTURAS:

CONSEJERIA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	NIF: S3011001I		CÓDIGOS DIR3 (presentación FACE)
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	AV. TENIENTE FLOMESTE S/N 30071-MURCIA	OR:	A14022314
INTERVENCIÓN GENERAL	AV. TENIENTE FLOMESTE S/N 30071-MURCIA	OFICINA CONTABLE	A14003281
D.G. FUNCIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS	AV. INFANTE D. JUAN MANUEL, 14 30071-MURCIA	UNIDAD TRAMITADORA	A14003286

LUGAR DE PRESENTACIÓN DE LAS FACTURAS:





- Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, en el enlace siguiente <http://www.facturae.gob.es>.

TASAS: SI ☐ NO ☒

17. GARANTÍAS.

PROVISIONAL: SI ☐ NO ☒

DEFINITIVA (5% precio de adjudicación, IVA excluido)

GARANTÍA MEDIANTE RETENCIÓN EN EL PRECIO: SI ☒ NO ☐

A solicitud del adjudicatario, se retendrá en el momento en que se efectúe el pago de la primera factura, y en el caso de que el importe de la misma sea inferior al de la garantía constituida, la diferencia se retendrá al hacer el pago de la siguiente/s.

18. PLAZO DE GARANTÍA. SI ☐ NO ☒

Dada la naturaleza del contrato no se establece plazo de garantía, puesto que se trata de un servicio que se agota en el momento mismo en que se realiza.

19. CLASIFICACIÓN. SI ☐ NO ☒

El objeto del contrato no está incluido en el ámbito de clasificación de ninguno de los grupos o subgrupos de clasificación vigentes, atendiendo para ello al código CPV del contrato (Anexo II Reglamento).

20. SUBCONTRATACIÓN OBLIGATORIA: SI ☐ NO ☒

21. MEDIOS DE JUSTIFICACIÓN DE LA SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA Y TÉCNICA O PROFESIONAL.

1. SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA

- **Medios:** Artículo 75.1 a) del TRLCSP: "Volumen anual de negocios, o bien volumen anual de negocios en el ámbito al que se refiera el contrato, por importe igual o superior al exigido en el anuncio de licitación o en la invitación a participar en el procedimiento y en los pliegos del contrato o, en su defecto, al establecido





reglamentariamente”.

- **Requisitos de selección:** Se acreditará mediante el volumen anual de negocios del licitador referido a los tres últimos ejercicios, de forma que la cifra mínima exigible por cada año sea igual o superior al valor anual medio del contrato.
- **ACREDITACIÓN:** La acreditación documental se realizará 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.

El cómputo se efectuará hasta la fecha de finalización del plazo para la presentación de proposiciones u ofertas

2. SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL (ARTÍCULO 78 TRLCSP).

- **Medios:** Artículo 78.1.a) del TRLCSP: Se acreditará mediante 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.
- **Requisitos de selección:** Para acreditar la solvencia los servicios deberán ser similares a los que constituyen el objeto de la presente licitación “servicios de atención a la ciudadanía” y cumplir además los siguientes requisitos: (importe mayor o igual al 50% del presupuesto de licitación siendo imprescindible aportar contratos de servicios de atención a la ciudadanía en el entorno de las Administraciones Públicas. Como mínimo deberá aportarse un proyecto con importe anual de al menos 500.000 Euros.
- **ACREDITACIÓN:** 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.

El cómputo se efectuará hasta la fecha de finalización del plazo para la presentación





de proposiciones u ofertas

22. HABILITACIÓN EMPRESARIAL O PROFESIONAL PRECISA PARA LA REALIZACIÓN DEL CONTRATO: SI ☐ NO ☒

23. COMPROMISO DE ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS

Compromiso de dedicación de los medios personales o materiales suficientes para la ejecución: (Art. 64.2 TRLCSP): SI ☒ NO ☐

En caso afirmativo señalar: Si constituye obligación esencial a efectos del art. 223.f) TRLCSP: SI ☒ NO ☐

- Penalidades en caso de incumplimiento: (Art. 212.1 TRLCSP): SI ☐ NO ☒

Como complemento a la solvencia los licitadores deberán adquirir el compromiso de adscribir a la ejecución del contrato los medios (mínimos) personales que se indican en el apartado 3.4.1. del Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares.

A tal efecto deberán presentar en el Sobre nº 1, declaración según Anexo VI, asumiendo expresamente este compromiso, debidamente cumplimentado y firmado por el licitador o representante de la empresa, indicando número de componentes del equipo, titulación y categoría.

Forma de acreditación del cumplimiento efectivo en relación con los medios personales declarados, exigidos únicamente al licitador propuesto como adjudicatario:

Será de aplicación lo estipulado en el artículo 151.2 TRLCSP, de modo que el propuesto como adjudicatario, en el periodo de 10 días hábiles desde que recibe el requerimiento previo a la adjudicación, deberá acreditar la disponibilidad mediante la siguiente aportación documental:





- Titulación académica correspondiente (original o fotocopia compulsada).
- Documentación acreditativa de los perfiles profesionales del equipo de trabajo y de los conocimientos específicos requeridos.

La documentación presentada requerirá de la comprobación por la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, Servicio de Atención al Ciudadano, para que pueda tener lugar la adjudicación.

24. PRESENTACIÓN DE CERTIFICADOS EXPEDIDOS POR ORGANISMOS INDEPENDIENTES ACREDITATIVOS DEL CUMPLIMIENTO DE NORMAS DE GARANTÍA DE LA CALIDAD Y/O DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL:

SI ☐ NO ☒

25. PRECIO MÁS BAJO COMO ÚNICO CRITERIO DE ADJUDICACIÓN: SI ☐ NO ☒

26. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

1) CRITERIOS OBJETIVOS, EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULAS AUTOMÁTICAS: <u>Proposición económica</u> <u>Automatización de llamadas</u>	Máximo 60 puntos Máximo 40 puntos. Máximo 20 puntos
a) Proposición económica: Las ofertas económicas presentadas se valorarán del siguiente modo: cero puntos a las ofertas a tipo de licitación y el máximo establecido para el criterio a la oferta de menor precio admitida, pero solo en el caso de que la baja de esa mejor oferta respecto al tipo de licitación supere el 20%. Si la oferta de menor precio no supera ese umbral se entiende que no supone una mejora significativa del precio del contrato y se le asigna la mayor puntuación, pero no la máxima posible para el criterio. La expresión matemática de esta fórmula es la siguiente: Bi	Máximo 40 puntos.





$Vi = \frac{\text{-----}}{\text{Max (Bs, Bmax)}} \times 40$

Donde:

Vi: Puntuación o valoración otorgada a cada oferta.

Bi: Baja correspondiente a cada oferta (i).

Bs: Baja significativa, valor se fija en el 20% del presupuesto base de licitación.

Bmax: Baja máxima de entre las presentadas a la licitación.

Max (Bs, Bmax): Representa el valor máximo de entre los dos indicados.

Se detallará junto con el precio total del servicio el precio hora/
precios eventos.

b) Automatización de llamadas

Durante la duración del proyecto se analizará la posible automatización vía IVR (respuesta de voz interactiva) para determinados tipos de servicios, como cita previa o llamadas a directorio de la CARM. Los licitadores deberán ofertar el % de descuento que realizarán para aquellas llamadas que sean resueltas de forma automática sin intervención de agente, sobre el precio de eventos con intervención agentes, considerando que toda la infraestructura necesaria será a cuenta del adjudicatario.

El descuento de referencia es un 12%. Se asignarán 0 puntos a la oferta que iguale el % de descuento de referencia y 20 puntos al mayor % de descuento. El resto de ofertas será valorado de forma proporcional.

Máximo 20 puntos.

**2) CRITERIOS SUBJETIVOS EVALUABLES MEDIANTE
JUICIOS DE VALOR:**

- Mecanismos propuestos por el licitador para garantizar el cumplimiento y seguimiento de los niveles de servicio requeridos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

- La flexibilidad en la adaptación de los horarios del personal encargado de la prestación del servicio y la

Máximo 40 puntos

Máximo 3 puntos.





disponibilidad de personal adicional por parte de la empresa licitadora.	Máximo 3 puntos
- Dimensionamiento propuesto para la plataforma de atención telefónica y metodología aplicada para su estimación	Máximo 5 puntos
- Control de Calidad	Máximo 4 puntos
- Mecanismos técnicos disponibles que puedan activarse para atender el aumento de los servicios que precisen los ciudadanos.	Máximo 4 puntos
- Capacidad y ubicación de los locales donde estará la plataforma telefónica	Máximo 4 puntos
- Descripción de la infraestructura de comunicaciones.	Máximo 4 puntos
- Descripción de la plataforma software.	Máximo 4 puntos
- Mejoras. Las mejoras respecto de lo estrictamente exigible que aporten ventajas a la operativa del servicio	Máximo 3 puntos
Se seleccionarán las tres mejoras más significativas para la CARM, la mejor de ellas con hasta 4 puntos y las dos siguientes con hasta 3 puntos cada una.	Máximo 10 puntos
Las mejoras de cada licitador serán valoradas en función de su coincidencia con las elegidas por la CARM, así como por su contenido y desarrollo.	

UMBRAL MÍNIMO DE PUNTUACIÓN NECESARIA PARA CONTINUAR EN EL PROCESO

SELECTIVO: SI ☒ NO ☐

*Dada la importancia que tiene para la ejecución del contrato la cualificación técnica de las empresas licitadoras, será necesario que éstas obtengan **al menos 30 puntos** en la valoración de los criterios dependientes de un juicio de valor (sobre nº 2). Por debajo de esta puntuación no se procederá a la apertura del sobre nº 3.*

PARÁMETROS OBJETIVOS PARA CONSIDERAR UNA OFERTA ANORMAL O DESPROPORCIONADA: SI ☒ NO ☐

Se considerarán presuntas temerarias aquellas ofertas cuyo precio se encuentre por debajo



del 90% de la media de las ofertas admitidas.

27. DERECHOS Y OBLIGACIONES ESPECÍFICOS DEL CONTRATISTA EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO. SI ☒ NO ☐

Se establecen las siguientes condiciones especiales de ejecución, a las que se atribuyen el carácter de obligación contractual esencial, cuyo incumplimiento supondrá la resolución del contrato:

-La empresa adjudicataria se obliga a disponer en la ciudad de Murcia de un local, despacho o lugar en el que se centralice su actividad administrativa y formativa en cuanto a este contrato. Este requisito se entenderá cumplido si se cuenta con una representación de los intereses de la empresa adjudicataria, representación que deberá constar formalmente en documento público en su caso. La empresa adjudicataria comunicará en los 15 días naturales siguientes a la adjudicación de este contrato la dirección, persona de contacto responsable del servicio adjudicado y demás datos requeridos en el pliego. La relación y representación de la persona residente en Murcia con respecto al adjudicatario deberá constar en documento público.

- La empresa contratista habrá de atenerse a lo dispuesto en el artículo 18 de la Resolución de 29 de junio de 2017, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el II Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center (antes telemarketing). Al equipo de trabajo de la empresa adjudicataria de la contratación no le es aplicable el régimen jurídico de los empleados públicos, en especial los aspectos relativos al cumplimiento y control de horario, vacaciones, permisos y licencias y otros de análoga naturaleza. En el Anexo III del Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares se incluye la "Plantilla actual_Febrero 2018".

28. CAUSAS ESPECÍFICAS DE RESOLUCIÓN: SI ☒ NO ☐

-La aplicación de penalizaciones durante 3 meses consecutivos o en 6 meses sobre un total de 12 faculta a la CARM para llevar a cabo la resolución del servicio.

-El incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución establecidas en el apartado 27 del presente Anexo I.





29. OBLIGACIÓN DE SUBROGACIÓN EN LA TOTALIDAD DEL PERSONAL DE LA EMPRESA

SALIENTE: SI ☐ NO ☒ (Vid. Apartado 27 del presente Anexo I)

30. IMPORTE MÁXIMO DE LOS GASTOS DE PUBLICIDAD DE LICITACIÓN DEL

CONTRATO: *Gastos del anuncio de licitación en el Boletín Oficial del Estado por un importe máximo de 800,00 €.*

31. LUGAR Y PLAZO DE PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES.

LUGAR:

- *Registro de la oficina corporativa de atención al ciudadano de OCAG Hacienda y Administraciones Públicas, ATRM, Turismo, Cultura y Medio Ambiente (C.P. 30071), sito en Avda. Teniente Flomesta s/n, Murcia, en horario de atención al público: de 9:00 – 14:00 horas lunes a viernes).*
- *Correo electrónico: ana.gomariz@carm.es*

PLAZO: 40 DÍAS NATURALES, a contar desde el día de su remisión al Diario Oficial de la Unión Europea.

32. DATOS DE CONTACTO.

PERSONAS DE CONTACTO:

- *Pliego Administrativo: Ana Gomariz Marín.*
- *Pliego Técnico: Adoración Sánchez Cañizares*

TELÉFONO: 968 366011 / 968. 36.21.85

FAX: 968 366012





SOBRE 1: DOCUMENTACIÓN GENERAL.

ANEXO II. DOCUMENTO ÚNICO EUROPEO DE CONTRATACIÓN

INSTRUCCIONES PARA LA CUMPLIMENTACIÓN DEL DEUC:

Las empresas que opten por la presentación del **DOCUMENTO ÚNICO EUROPEO DE CONTRATACIÓN (DEUC)**, deberán cumplimentar el formulario que a tal fin estará a su disposición en el Perfil de contratante, o bien en formato electrónico en la siguiente dirección de internet: <https://ec.europa.eu/growth/tools-databases/espd/filter?lang=es>

En caso de formular la declaración del DEUC mediante el servicio en línea de la Comisión Europea, deberán entrar como Operador económico, en "Examinar" cargarán el archivo XML que se adjunta a este Pliego, publicado en el Perfil de contratante y procederán a completar los datos que se les requieren, imprimir, firmar e incorporar el documento al sobre A.

Además de las orientaciones que se facilitan en la cláusula 8.2.1 de este Pliego, los licitadores que prevean la utilización del DEUC podrán consultar los siguientes documentos en los que se facilita información adicional:

- Reglamento (UE) nº 2016/7, que está disponible en la siguiente dirección de internet: <https://www.boe.es/doue/2016/003/L00016-00034.pdf>
- Recomendación de la Junta Consultiva de Contratación Administrativa del Estado relativa a la utilización del Documento Europeo Único de Contratación y que consta publicada en el BOE de fecha 8/4/2016, disponible en la siguiente dirección de internet: http://www.minhap.gob.es/Documentacion/Publico/D.G.%20PATRIMONIO/Junta%20Consultiva/informes/Informes%202016/Recomendacion%20de%20la%20JCCA%20sobre%20el%20DEUC%20aprobada%20el%206%20abril%20de%202016%20_3_.pdf





El DEUC contiene las siguientes partes y secciones:

- Parte I Información sobre el procedimiento de contratación y el poder adjudicador o la entidad adjudicadora. *Esta información se obtendrá automáticamente, siempre que se utilice el servicio DEUC electrónico para generar y cumplimentar dicho documento disponible en internet. De no ser así, la información deberá ser cumplimentada por las empresas.*
- Parte II Información sobre el operador económico. *Se exige a las personas licitadoras de presentar aquellos datos que figuren en el Registro de Licitadores estatal o autonómico, o en el ROLECE y registros equivalentes autonómicos, respecto de aquellos datos que tengan inscritos y actualizados. Tratándose de empresas no nacionales de Estados Miembros de la UE habrá que consultar el depósito de certificados en línea e-Certis.*
- Parte III Criterios de exclusión: *Las empresas deberán responder a todas las preguntas.*
- Sección A Motivos referidos a condenas penales. *Su aplicación es obligatoria en virtud del artículo 57, apartado 1, de la Directiva 2014/24/UE. Su aplicación es también obligatoria para los poderes adjudicadores en virtud del artículo 80, apartado 1, párrafo segundo, de la Directiva 2014/25/UE, en tanto que las entidades adjudicadoras distintas de los poderes adjudicadores pueden optar por aplicar estos criterios de exclusión.*
- Sección B Motivos referidos al pago de impuestos o de cotizaciones a la seguridad social. *Su aplicación es obligatoria en virtud del artículo 57, apartado 2, de la Directiva 2014/24/UE en caso de resolución firme y vinculante. En las mismas condiciones, su aplicación es también obligatoria para los poderes adjudicadores en virtud del artículo 80, apartado 1, párrafo segundo, de la Directiva 2014/25/UE, en tanto que las entidades adjudicadoras distintas de los poderes adjudicadores pueden optar por aplicar estos criterios de exclusión. Conviene tener en cuenta que la legislación nacional de algunos Estados miembros puede hacer que la exclusión sea obligatoria incluso en el caso de que la resolución no sea firme y vinculante.*
- Sección C Motivos referidos a la insolvencia, los conflictos de intereses o la falta profesional (Véase el artículo 57, apartado 4, de la Directiva 2014/24/UE). *En estos supuestos los operadores económicos pueden ser excluidos; los Estados miembros pueden obligar a los poderes adjudicadores a aplicar estos motivos de exclusión. De conformidad con el artículo 80, apartado 1, de la Directiva 2014/25/UE, todas las entidades adjudicadoras, sean o no poderes adjudicadores, pueden optar por aplicar estos motivos de exclusión o estará obligadas a hacerlo por imposición de su Estado miembro.*
- Sección D Otros motivos de exclusión que pueden estar previstos en la legislación nacional del Estado miembro del poder adjudicador o de la entidad adjudicadora.
- Parte IV Criterios de selección: *Las empresas inscritas en un Registro de Licitadores solo facilitarán aquella información que no figure inscrita o no se encuentre actualizada.*
- Sección α Indicación global relativa a todos los criterios de selección.
- Sección A Idoneidad.
- Sección B Solvencia económica y financiera
- Sección C Capacidad técnica y profesional.
- Sección D Sistemas de aseguramiento de la calidad y normas de gestión medioambiental
- Parte V Reducción del número de candidatos cualificados. *Se cumplimentará únicamente en los procedimientos restringidos, negociados con publicidad y de diálogo competitivo.*
- Parte VI Declaraciones finales. *Se cumplimentará en todo caso.*

06/03/2018 13:59:04

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) fb65c584-a04-95d8-351664153799

Firmante: GOMARIZ MARIN, ANA MARIA



FORMULARIO NORMALIZADO DEL DOCUMENTO EUROPEO ÚNICO DE CONTRATACIÓN (DEUC)

Parte I: Información sobre el procedimiento de contratación y el poder adjudicador o la entidad adjudicadora

En el caso de los procedimientos de contratación en los que se haya publicado una convocatoria de licitación en el *Diario Oficial de la Unión Europea*, la información exigida en la parte I se obtendrá automáticamente, siempre que se utilice el servicio DEUC electrónico⁽¹⁾ para generar y cumplimentar el DEUC. Referencia del anuncio pertinente⁽²⁾ publicado en el *Diario Oficial de la Unión Europea*:

DOUE S número [], fecha [], página [].

Número del anuncio en el DO S: [][][][][]/S [][][][]-[][][][][][][][][][]

Si no se publica una convocatoria de licitación en el DOUE, el poder adjudicador o la entidad adjudicadora deberán consignar la información que permita identificar de forma inequívoca el procedimiento de contratación.

Si la publicación de un anuncio en el Diario Oficial de la Unión Europea no es obligatoria, sírvase facilitar otros datos que permitan identificar inequívocamente el procedimiento de contratación (por ejemplo, referencia de la publicación a nivel nacional): [.....]

INFORMACIÓN SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN.

La información exigida en la parte I se obtendrá automáticamente, siempre que se utilice el servicio DEUC electrónico antes citado para generar y cumplimentar el DEUC. De no ser así, dicha información deberá ser consignada por el operador económico.

Identidad del contratante⁽³⁾	Respuesta
Nombre	[]
¿De qué contratación se trata?	Respuesta
Título o breve descripción de la contratación ⁽⁴⁾	[]
Numero de referencia del expediente asignado por el poder adjudicador o la entidad adjudicadora (en su caso) ⁽⁵⁾	[]

La restante información en todas las demás secciones del DEUC habrá de ser consignada por el operador económico.

(1) Los servicios de la Comisión pondrán gratuitamente el servicio DEUC electrónico a disposición de los poderes adjudicadores, las entidades adjudicatarias, los operadores económicos, los proveedores de servicios electrónicos y otras partes interesadas.

(2) En el caso de los **poderes adjudicatadores**: bien un **anuncio de información previa** utilizado como medio de convocatoria de licitación, bien un **anuncio de contrato**.

En caso de las **entidades adjudicadoras**: un **anuncio periódico indicativo** que se utilice como medio de convocatoria de licitación, un **anuncio de contrato** o un **anuncio sobre la existencia de un sistema de clasificación**.

(3) Deberá reproducirse la información que figure en la sección I, punto I.1, del anuncio pertinente. En caso de contratación conjunta, sírvase indicar los nombres de todos los contratantes.

(4) Véanse los puntos II.1.1 y II 1.3 del anuncio pertinente.

(5) Véase los puntos II.1.1 del anuncio pertinente.





Parte II: Información sobre el operador económico

A: INFORMACIÓN SOBRE EL OPERADOR ECONÓMICO

Identificación	Respuesta
Nombre:	[]
Número de IVA, en su caso: Si no se dispone de número de IVA, indíquese, en su caso, cuando se exija, otro número de identificación nacional.	[] []
Dirección postal:	[.....]
Persona o personas de contacto ⁽⁶⁾ : Teléfono: Correo electrónico: Dirección internet (dirección de la página web), (en su caso):	[.....] [.....] [.....] [.....]
Información general	Respuesta
¿Es el operador económico una microempresa, una pequeña o una mediana empresa ⁽⁷⁾ ?	SI ☐ NO ☐
Únicamente en caso de contratación reservada⁽⁸⁾: el operador económico ¿es un taller protegido o una empresa social ⁽⁹⁾ o prevé que el contrato se ejecute en el marco de programas de empleo protegido? Si la respuesta es afirmativa, ¿Cuál es el correspondiente porcentaje de trabajadores discapacitados o desfavorecidos? En caso necesario, especifíquese a que categoría o categorías pertenecen los trabajadores discapacitados o desfavorecidos de que se trate.	SI ☐ NO ☐ [.....] [.....]
En su caso, ¿figura el operador económico inscrito en una lista oficial de operadores económicos autorizados o tiene un certificado equivalente (por ejemplo, en el marco de un sistema nacional de (pre)clasificación?	SI ☐ NO ☐ No procede ☐
En caso afirmativo: Sírvase responder a las restantes preguntas de esta sección, a la sección B y, cuando proceda, a la sección C de la presente parte, cumplimente, cuando proceda, la parte V, y, en cualquier caso, cumplimente y firme la parte VI. a) Indíquense el nombre de la lista o certificado y el número de inscripción o certificación pertinente: b) Si el certificado de inscripción o la certificación están disponibles en formato electrónico, sírvase indicar:	a) [.....] b) (dirección de la página web, autoridad u organismo expedidor, referencia exacta de la documentación) [.....][.....][.....][.....]

⁽⁶⁾ Repítase la información relativa a las personas de contacto tantas veces como sea necesario.

⁽⁷⁾ Véase la Recomendación de la Comisión de 6 de mayo de 2003, sobre la definición de microempresa, pequeñas y medianas empresas (DO L 124 de 20.5.2003, p. 36). Este dato se solicita exclusivamente con fines estadísticos.

Microempresa: empresa que cuente con **menos de 10 empleados** y cuyo volumen de negocios anual o balance total anual **no excede de 2 millones EUR**.

Pequeña empresa: empresa que cuente con **menos de 50 empleados** y cuyo volumen de negocios anual o balance total anual **no excede de 10 millones EUR**.

Mediana empresa: empresa que **no es ni una microempresa ni una pequeña empresa**, que cuenta con **menos de 250 empleados** y cuyo volumen de negocios anual **no excede de 50 millones EUR** o cuyo **balance total anual no excede de 43 millones EUR**.

⁽⁸⁾ Véase el anuncio de contrato, punto III.1.5.

⁽⁹⁾ Es decir, cuyo objetivo principal sea la integración social y profesional de personas discapacitadas o desfavorecidas.





c) Indíquese las referencias en las que se basa la inscripción o certificación y, en su caso, la clasificación obtenida en la lista oficial⁽¹⁰⁾: d) ¿Abarca la inscripción o certificación todos los criterios de selección exigida? En caso negativo: Sírvase consignar, además, la información que falte en la parte IV, secciones A, B, C o D, según proceda. ÚNICAMENTE, cuando así lo exijan el anuncio pertinente o los pliegos de contratación: e) Podrá el operador económico presentar un certificado con respecto al pago de las cotizaciones a la seguridad social y los impuestos o facilitar información que permita al poder adjudicador o a la entidad adjudicadora obtenerlo directamente a través de una base de datos nacional de cualquier Estado miembro que pueda consultarse gratuitamente?. Si la documentación pertinente está disponible en formato electrónico, sírvase indicar:	c) [.....] d) SI ☐ NO ☐ e) SI ☐ NO ☐ (dirección de la página web, autoridad u organismo expedidor, referencia exacta de la documentación) [.....][.....][.....][.....]
Forma de participación	Respuesta
¿Está participando el operador económico en el procedimiento de contratación junto con otros ⁽¹¹⁾ ?	SI ☐ NO ☐
En caso afirmativo, asegúrese de que los demás interesados presentan un formulario DEUC separado.	
En caso afirmativo: a) Indíquese la función del operador económico dentro del grupo (responsable principal, responsable de cometidos específicos, etc.): b) Indíquese a los demás operadores económicos que participan en el procedimiento de contratación conjuntamente: c) En su caso, nombre del grupo participante:	a) [.....] b) [.....] c) [.....]
Lotes	Respuesta
En su caso, indicación del lote o lotes respecto de los cuales el operador económico desee presentar una oferta:	[]

⁽¹⁰⁾ Las referencias y la clasificación, en su caso, figuran en la certificación.

⁽¹¹⁾ En particular, en el seno de un grupo, consorcio, empresa en participación o similares.





B: INFORMACIÓN SOBRE LOS REPRESENTANTES DEL OPERADOR ECONÓMICO

En su caso, indíquense el nombre y la dirección de la persona o personas habilitadas para representar al operador económico a efectos del presente procedimiento de contratación.

Representación, en su caso	Respuesta
Nombre y apellidos;	[.....];
junto con la fecha y lugar de nacimiento, si procede:	[.....]
Cargo/Capacidad en la que actúa:	[.....]
Dirección postal:	[.....]
Teléfono:	[.....]
Correo electrónico:	[.....]
En caso necesario, facilítese información detallada sobre la representación (sus formas, alcance, finalidad,...)	[.....]

C: INFORMACIÓN SOBRE EL RECURSO A LA CAPACIDAD DE OTRAS ENTIDADES

Recurso	Respuesta
¿Se basa el operador económico en la capacidad de otras entidades para satisfacer los criterios de selección contemplados en la parte IV y los criterios y normas (en su caso) contemplados en la parte V, más abajo?	SI ☐ NO ☐

En caso afirmativo, facilítese un formulario DEUC separado por cada una de las entidades consideradas que recoja la información exigida en las **secciones A y B de esta parte y en la parte III**, debidamente cumplimentado y firmado por dichas entidades.

Se incluirá también aquí el personal técnico o los organismos técnicos que no estén integrados directamente en la empresa del operador económico, especialmente los responsables del control de la calidad y, cuando se trata de contratos de obras, el personal técnico o los organismos técnicos de los que disponga el operador económico para la ejecución de la obra.

Siempre que resulte pertinente en lo que respecta a la capacidad o capacidades específicas en que se base el operador económico, se consignará la información exigida en las partes IV y V por cada una de las entidades de que se trate⁽¹²⁾.

D: INFORMACIÓN RELATIVA A LOS SUBCONTRATISTAS EN CUYA CAPACIDAD NO SE BASA EL OPERADOR ECONÓMICO

(Esta sección se cumplimentará únicamente si el poder adjudicador o la entidad adjudicataria exigen expresamente tal información.)

Subcontratación	Respuesta
¿Tiene el operador económico la intención de subcontratar alguna parte del contrato a terceros?	SI ☐ NO ☐
	En caso afirmativo y en la medida que se conozca este dato, enumérense los subcontratistas previstos:
	[...]

Si el poder adjudicador o la entidad adjudicadora solicitan expresamente tal información, además de la contemplada en la presente sección, facilítese la información requerida en las secciones A y B de esta parte y en la parte III por cada uno de los subcontratistas, o cada una de las categorías de subcontratistas en cuestión.

⁽¹²⁾ Por ejemplo, cuando se trate de organismos técnicos encargados del control de la calidad: parte IV, sección C, punto 3.





Parte III: Motivos de exclusión

A: MOTIVOS REFERIDOS A CONDENAS PENALES

El artículo 57, apartado 1, de la Directiva 2014/24/UE establece los siguientes motivos de exclusión:

1. Participación en una organización delictiva⁽¹³⁾.
2. Corrupción⁽¹⁴⁾.
3. Fraude⁽¹⁵⁾.
4. Delitos de terrorismo o delitos ligados a las actividades terroristas⁽¹⁶⁾.
5. Blanqueo de capitales o financiación del terrorismo⁽¹⁷⁾.
6. Trabajo infantil y otras formas de trata de seres humanos⁽¹⁸⁾.

Motivos referidos a condenas penales con arreglo a las disposiciones nacionales ⁷ de aplicación de los motivos enunciados en el artículo 57, apartado 1, de la Directiva 2014/24/UE	Respuesta
¿Ha sido el propio operador económico , o cualquier persona que sea miembro de su órgano de administración, de dirección o de supervisión o que tenga poderes de representación, decisión o control en él, objeto, por alguno de los motivos enumerados mas arriba, de una condena en sentencia firme que se haya dictado, como máximo, en los cinco años anteriores o en la que se haya establecido directamente un periodo de exclusión que siga siendo aplicable?	SI ☐ NO ☐ Si la documentación pertinente está disponible en formato electrónico, sírvase indicar: (dirección de la página web, autoridad u organismo expedidor, referencia exacta de la documentación): [.....] [.....] [.....] ⁽¹⁹⁾
En caso afirmativo , indíquese ⁽²⁰⁾ : a) Fecha de la condena, especificando de cuál de los puntos 1 a 6 se trata y las razones de la misma: b) Identificación de la persona condenada []: c) En la medida en que se establezca directamente en la condena:	a) Fecha:[], punto(s): [], razón o razones: [] b) [] c) Duración del periodo de exclusión [.....] y puntos de que se trate []: Si la documentación pertinente está disponible en formato electrónico, sírvase indicar: (dirección de la página web, autoridad u organismo expedidor, referencia exacta de la documentación): [.....] [.....] [.....] ⁽²¹⁾
En caso de condena, ¿ha adoptado el operador económico medidas para demostrar su credibilidad pese a la existencia de un motivo pertinente de exclusión (autocorrección)? ⁽²²⁾	SI ☐ NO ☐
En caso afirmativo , descríbanse las medidas adoptadas ⁽²³⁾ :	[.....]

⁽¹³⁾ Tal y como se define en el artículo 2 de la Decisión marco 2008/841/JAI del Consejo, de 24 de octubre de 2008, relativa a la lucha contra la delincuencia organizada (DO L 300 de 11.11.2008, p. 42).

⁽¹⁴⁾ Tal y como se define en el artículo 3 del Convenio relativo a la lucha contra los actos de corrupción en los que estén implicados funcionarios de las Comunidades Europeas o de los Estados miembros de la Unión Europea (DO C 195 de 25.6.1997, p. 1) y en el artículo 2, apartado 1, de la Decisión marco 2003/568/JAI del Consejo, de 22 de julio de 2003, relativa a la lucha contra la corrupción en el sector privado (DO L 192 de 31.7.2003, p. 54). Este motivo de exclusión abarca también la corrupción tal como se define en la legislación nacional del poder adjudicador (entidad adjudicadora) o del operador económico.

⁽¹⁵⁾ En el sentido del artículo 1 del Convenio relativo a la protección de los intereses financieros de las Comunidades Europeas (DO C 316 de 27.11.1995, p. 48).

⁽¹⁶⁾ Tal como se definen en la Decisión marco del Consejo, de 13 de junio de 2002, sobre la lucha contra el terrorismo (DO L 164 de 22.6.2002, p. 3). Este motivo de exclusión engloba también la inducción o complicidad para cometer un delito o la tentativa de cometerlo, tal como se contempla en el artículo 4 de la citada Decisión marco.

⁽¹⁷⁾ Tal como se definen en el artículo 1 de la Directiva 2005/60/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de octubre de 2005, relativa a la prevención de la utilización del sistema financiero para el blanqueo de capitales y para la financiación del terrorismo (DO L 309 de 25.11.2005, p. 15).

⁽¹⁸⁾ Tal como se definen en el artículo 2 de la Directiva 2011/36/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de abril de 2011, relativa a la prevención y lucha contra la trata de seres humanos y a la protección de las víctimas y por la que se sustituye la Decisión marco 2002/629/JAI del Consejo (DO L 101 de 15.4.2011, p. 1).

⁽¹⁹⁾ Repítase tantas veces como sea necesario.

⁽²⁰⁾ Repítase tantas veces como sea necesario.

⁽²¹⁾ Repítase tantas veces como sea necesario.

⁽²²⁾ De conformidad con las disposiciones nacionales de aplicación del artículo 57, apartado 6, de la Directiva 2014/24/UE.

⁽²³⁾ La explicación deberá demostrar la idoneidad de las medidas adoptadas teniendo en cuenta el carácter de los delitos cometidos (puntual, reiterado, sistemático, etc.,).





B: MOTIVOS REFERIDOS AL PAGO DE IMPUESTOS O DE COTIZACIONES A LA SEGURIDAD SOCIAL

Pago de impuestos o de cotizaciones a la seguridad social	Respuesta	
¿Ha cumplido el operador económico todas sus obligaciones relativas al pago de impuestos o de cotizaciones a la seguridad social, tanto en el país en el que esta establecido como en el Estado miembro del poder adjudicador o la entidad adjudicadora, si no coincide con su país de establecimiento?	SI ☐ NO ☐	
En caso negativo, indíquese:	Impuestos	Cotizaciones Sociales
a) País o miembro de que se trate.	a) [.....]	a) [.....]
b) ¿A cuánto asciende el importe en cuestión?	b) [.....]	b) [.....]
c) ¿De qué manera ha quedado establecido ese incumplimiento?		
1) A través de una resolución administrativa o judicial:	c1) SI ☐ NO	c1) SI ☐ NO
- ¿Es esta resolución firme y vinculante?	- SI ☐ NO	- SI ☐ NO
- Indíquese la fecha de la condena o resolución.	- [.....]	- [.....]
- En caso de condena, y siempre que se establezca directamente en ella, duración del periodo de exclusión.	- [.....]	- [.....]
2) Por otros medios. Especifíquese.	c2) [.....]	c2) [.....]
d) ¿Ha cumplido el operador económico sus obligaciones mediante pago o acuerdo vinculante con vistas al pago de los impuestos o de las cotizaciones a la seguridad social que adeude, incluidos, en su caso, los intereses devengados o las multas impuestas?	d) SI ☐ NO	d) SI ☐ NO
	En caso afirmativo, especifíquese: [...]	En caso afirmativo, especifíquese: [...]
Si la documentación pertinente relativa al pago de impuestos o de cotizaciones sociales está disponible en formato electrónico, sírvase indicar:	(dirección de la página web, autoridad u organismo expedidor, referencia exacta de la documentación ⁽²⁴⁾ [...] [...] [...] [...]	

C: MOTIVOS REFERIDOS A LA INSOLVENCIA, LOS CONFLICTOS DE INTERESES O LA FALTA PROFESIONAL⁽²⁵⁾

Conviene tener en cuenta que, a los efectos de la presente contratación, algunos de los siguientes motivos de exclusión pueden haberse definido con mayor precisión en la legislación nacional, en el anuncio pertinente o en los pliegos de la contratación. Así, la legislación nacional puede, por ejemplo, establecer que el concepto de "falta profesional grave" abarca varias formas diferentes de conducta.

Información relativa a toda posible insolvencia, conflicto de intereses o falta profesional	Respuesta
Según su leal saber y entender, ¿ha incumplido el operador económico sus obligaciones en los ámbitos de la legislación laboral, social y medioambiental ⁽²⁶⁾ ?	SI ☐ NO ☐
	En caso afirmativo, ¿ha adoptado el operador económico medidas para demostrar su credibilidad pese a la existencia de ese motivo de exclusión (autocorrección)? SI ☐ NO ☐ Si lo ha hecho, descríbanse las medidas adoptadas: [.....]

⁽²⁴⁾ Repítase tantas veces como sea necesario.

⁽²⁵⁾ Véase el artículo 57, apartado 4, de la Directiva 2014/24/UE.

⁽²⁶⁾ Tal y como se contemplan a efectos de la presente contratación en la legislación nacional, en el anuncio pertinente o los pliegos de la contratación o en el artículo 18, apartado 2, de la Directiva 2014/24/UE.

¿Se encuentra el operador económico en alguna de las siguientes situaciones ⁽²⁷⁾ ?	SI ☐ NO ☐
a) En quiebra.	
b) Sometido a un procedimiento de insolvencia o liquidación.	
c) Ha celebrado un convenio con sus acreedores.	



d) En cualquier situación análoga resultante de un procedimiento de la misma naturaleza vigente en las disposiciones legales y reglamentarias nacionales. e) Sus activos están siendo administrados por un liquidador o por un tribunal. f) Sus actividades empresariales han sido suspendidas. En caso afirmativo: - Especifíquese: - Indíquense los motivos por los cuales el operador es, no obstante, capaz de ejecutar el contrato, teniendo en cuenta las disposiciones y medidas nacionales aplicables en lo referente a la continuación de la actividad en tales circunstancias⁽²⁸⁾? Si la documentación pertinente está disponible en formato electrónico, sírvase indicar:	- [.....] - [.....] (dirección de la página web, autoridad u organismo expedidor, referencia exacta de la documentación [.....] [.....] [.....])
¿Se ha declarado al operador económico culpable de una falta profesional grave⁽²⁹⁾? En caso afirmativo, especifíquese:	SI ☐ NO ☐ [.....] En caso afirmativo, ¿ha adoptado el operador económico medidas autocorrectoras? SI ☐ NO ☐ Si lo ha hecho, descríbanse las medidas adoptadas: [.....]
¿Ha celebrado el operador económico acuerdos con otros operadores económicos destinados a falsear la competencia⁽³⁰⁾? En caso afirmativo, especifíquese:	SI ☐ NO ☐ [.....] En caso afirmativo, ¿ha adoptado el operador económico medidas autocorrectoras? SI ☐ NO ☐ Si lo ha hecho, descríbanse las medidas adoptadas: [.....]

⁽²⁷⁾ Véase la legislación nacional, el anuncio pertinente o los pliegos de la contratación.

⁽²⁸⁾ No será necesario facilitar esta información si la exclusión de los operadores económicos en uno de los supuestos contemplados en las letras a) a f) tiene carácter **obligatorio** en virtud de la legislación nacional aplicable, **sin ninguna excepción posible** aun en el caso de que el operador económico esté en condiciones de ejecutar el contrato.

⁽²⁹⁾ En su caso, véanse las definiciones en la legislación nacional, el anuncio pertinente o los pliegos de la contratación.

⁽³⁰⁾ Según lo señalado en la legislación nacional, el anuncio pertinente o los pliegos de la contratación.





¿Tiene el operador económico conocimiento de algún conflicto de intereses debido a su participación en el procedimiento de contratación? En caso afirmativo, especifíquese:	SI ☐ NO ☐ [.....]
¿Ha asesorado el operador económico o alguna empresa relacionada con el al poder adjudicador o la entidad adjudicadora o ha intervenido de otra manera en la preparación del procedimiento de contratación? En caso afirmativo, especifíquese:	SI ☐ NO ☐ [.....]
¿Ha experimentado el operador económico la rescisión anticipada de un contrato público anterior, un contrato anterior con una entidad adjudicadora o un contrato de concesión anterior o la imposición de daños y perjuicios u otras sanciones comparables en relación con ese contrato anterior? En caso afirmativo , especifíquese:	SI ☐ NO ☐ [.....] En caso afirmativo , ¿ha adoptado el operador económico medidas autocorrectoras? SI ☐ NO ☐ Si lo ha hecho , descríbanse las medidas adoptadas: [.....]
¿Puede el operador económico confirmar que: a) no ha sido declarado culpable de falsedad grave al proporcionar la información exigida para verificar la inexistencia de motivos de exclusión o el cumplimiento de los criterios de selección, b) no ha ocultado tal información, c) ha podido presentar sin demora los documentos justificativos exigidos por el poder adjudicador o la entidad adjudicadora, y d) no ha intentado influir indebidamente en el proceso de toma de decisiones del poder adjudicador o la entidad adjudicadora, obtener información confidencial que pueda conferirle ventajas indebidas en el procedimiento de contratación, o proporcionar por negligencia información engañosa que pueda tener una influencia importante en las decisiones relativas a la exclusión, selección o adjudicación?	SI ☐ NO ☐

06/03/2018 13:59:04

Firmante: GOMARIZ MARIN, ANA MARIA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) fb65c584-a04-95d5-351664153799





**D: OTROS MOTIVOS DE EXCLUSIÓN QUE PUEDEN ESTAR PREVISTOS EN LA LEGISLACIÓN NACIONAL DEL ESTADO
MIEMBRO DEL PODER ADJUDICADOR O DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA**

Motivos de exclusión puramente nacionales	Respuesta
¿Son aplicables los motivos de exclusión puramente nacionales que se especifican en el anuncio pertinente o los pliegos de contratación?	SI ☐ NO ☐
Si la documentación exigida en el anuncio pertinente o los pliegos de la contratación está disponible en formato electrónico, sírvase indicar:	(dirección de la página web, autoridad u organismo expedidor, referencia exacta de la documentación [.....] [.....] [.....] ⁽³¹⁾)
En el caso de que sea aplicable cualquiera de los motivos de exclusión puramente nacionales, ¿ha adoptado el operador económico medidas autocorrectoras?	SI ☐ NO ☐
Si lo ha hecho, descríbanse las medidas adoptadas:	[.....]

Parte IV: Criterios de selección

En relación con los criterios de selección (sección α o secciones A a D de la presente parte), el operador económico declara que:

A: INDICACIÓN GLOBAL RELATIVA A TODOS LOS CRITERIOS DE SELECCIÓN

El operador económico solo debe cumplimentar esta casilla si el poder adjudicador o la entidad adjudicataria han indicado en el anuncio pertinente o en los pliegos de la contratación a que se refiera el anuncio que el operador económico puede limitarse a cumplimentar la sección α de la parte IV omitiendo cualquier otra sección de la parte IV.

Cumplimiento de todos los criterios de selección	Respuesta
Cumple los criterios de selección requeridos:	SI ☐ NO ☐

⁽³¹⁾ Repítase tantas veces como sea necesario.





A: IDONEIDAD

El operador económico solo debe facilitar información cuando el poder adjudicador o la entidad adjudicataria exijan el cumplimiento de los criterios de selección en el anuncio pertinente o en los pliegos de la contratación a que se refiera el anuncio.

Idoneidad	Respuesta
1) Figura inscrito en un registro profesional o mercantil en su Estado miembro de establecimiento ⁽³²⁾ : Si la documentación pertinente está disponible en formato electrónico, sírvase indicar:	[.....] (dirección de la página web, autoridad u organismo expedidor, referencia exacta de la documentación ⁽²⁴⁾) [.....] [.....] [.....]
2) Cuando se trate de contrato de servicios: ¿Es preciso disponer de una autorización específica o estar afiliado a una determinada organización para poder prestar el servicio de que se trate en el país de establecimiento del operador económico? Si la documentación pertinente está disponible en formato electrónico, sírvase indicar:	SI ☐ NO ☐ En caso afirmativo, especifíquese qué autorización o afiliación e indíquese si el operador económico cumple este requisito: [...] ☐ SI ☐ NO ☐ (dirección de la página web, autoridad u organismo expedidor, referencia exacta de la documentación: [.....] [.....] [.....]

B: SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA

El operador económico solo debe facilitar información cuando el poder adjudicador o la entidad adjudicadora exijan el cumplimiento de los criterios de selección en cuestión en el anuncio pertinente o en los pliegos de la contratación a que se refiera el anuncio.

Solvencia económica y financiera	Respuesta
1a) Su volumen de negocios anual ("general") durante el número de ejercicios exigido en el anuncio pertinente o los pliegos de la contratación es el siguiente: Y/o 1b) Su volumen de negocios anual medio durante el número de ejercicios exigido en el anuncio pertinente o los pliegos de contratación es el siguiente ⁽³³⁾ : Si la documentación pertinente está disponible en formato electrónico, sírvase indicar:	ejercicio: [...] volumen de negocios: [...]moneda ejercicio: [...] volumen de negocios: [...]moneda ejercicio: [...] volumen de negocios: [...]moneda (número de ejercicios, volumen de negocios medio): [.....], [.....] [...]moneda (dirección de la página web, autoridad u organismo expedidor, referencia exacta de la documentación: [.....] [.....] [.....]

⁽³²⁾ Tal como se contempla en el anexo XI de la Directiva 2014/24/UE; los operadores económicos de determinados Estados miembros pueden tener que cumplir otros requisitos establecidos en dicho anexo.

⁽³³⁾ Solo si el anuncio pertinente o los pliegos de la contratación lo permiten.





2a) Su volumen de negocios anual ("específico") durante el número de ejercicios exigido en el ámbito de actividad cubierto por el contrato y que se especifica en el anuncio pertinente o los pliegos de la contratación es el siguiente: Y/o 2b) Su volumen de negocios anual medio en el ámbito y durante el número de ejercicios exigidos en el anuncio pertinente o los pliegos de la contratación es el siguiente ⁽³⁴⁾ . Si la documentación pertinente está disponible en formato electrónico, sírvase indicar:	 ejercicio: [...] volumen de negocios: [...]moneda ejercicio: [...] volumen de negocios: [...]moneda ejercicio: [...] volumen de negocios: [...]moneda (número de ejercicios, volumen de negocios medio): [.....], [.....] [...]moneda (dirección de la página web, autoridad u organismo expedidor, referencia exacta de la documentación): [.....] [.....] [.....]
3) Si no se dispone de la información sobre el volumen de negocios (general o específico) en relación con todo el período considerado, indíquese la fecha de creación de la empresa o de inicio de las actividades del operador económico:	[.....]
4) En relación con las ratios financieras ⁽³⁵⁾ que se especifican en el anuncio pertinente o los pliegos de la contratación, el operador económico declara que el valor real de la(s) ratio(s) requerida(s) es el siguiente: Si esta información está disponible en formato electrónico, sírvase indicar:	(indicación de la ratio requerida –ratio entre x e y ⁽³⁶⁾ – y del valor: [...], [...] ⁽³⁷⁾ (dirección de la página web, autoridad u organismo expedidor, referencia exacta de la documentación): [.....] [.....] [.....]
5) El importe asegurado en el seguro de indemnización por riesgos profesionales del operador económico es el siguiente: Si esta información está disponible en formato electrónico, sírvase indicar	[.....] [...]moneda (dirección de la página web, autoridad u organismo expedidor, referencia exacta de la documentación): [.....] [.....] [.....]
6) En relación con los demás requisitos económicos o financieros que, en su caso , se especifiquen en el anuncio pertinente o los pliegos de la contratación, el operador económico declara que: Si la correspondiente documentación que, en su caso, se especifique en el anuncio pertinente o los pliegos de la contratación está disponible en formato electrónico, sírvase indicar:	[.....] (dirección de la página web, autoridad u organismo expedidor, referencia exacta de la documentación): [.....] [.....] [.....]

⁽³⁴⁾ Solo si el anuncio pertinente o los pliegos de la contratación lo permiten.

⁽³⁵⁾ Por ejemplo, la ratio entre el activo y el pasivo.

⁽³⁶⁾ Por ejemplo, la ratio entre el activo y el pasivo.

⁽³⁷⁾ Repítase tantas veces como sea necesario.





C: CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL

El operador económico solo debe facilitar información cuando el poder adjudicador o la entidad adjudicadora exijan el cumplimiento de los criterios de selección en cuestión en el anuncio pertinente o en los pliegos de la contratación a que se refiera el anuncio.

Capacidad Técnica y profesional	Respuesta								
1a) Únicamente cuando se trate de contratos públicos de obras: Durante el periodo de referencia⁽³⁸⁾, el operador económico ha ejecutado las siguientes obras del tipo especificado: Si la documentación pertinente relativa a la ejecución y conclusión satisfactorias de las obras más importantes está disponible en formato electrónico, sírvase indicar:	Número de años (este periodo se especifica en el anuncio pertinente o los pliegos de la contratación): [.....] Obras: [.....] (dirección de la página web, autoridad u organismo expedidor, referencia exacta de la documentación): [.....] [.....] [.....]								
1b) Únicamente cuando se trate de contratos públicos de suministros o contratos públicos de servicios: Durante el periodo de referencia⁽³⁹⁾, el operador económico ha realizado las siguientes principales entregas del tipo especificado o prestado los siguientes principales servicios del tipo especificado: Al elaborar la lista, indiquense los importes, las fechas y los destinatarios públicos o privados⁽⁴⁰⁾:	Número de años (este periodo se especifica en el anuncio pertinente o los pliegos de contratación): [.....] <table><thead><tr><th>Descripción</th><th>Importes</th><th>Fechas</th><th>Destinatarios</th></tr></thead><tbody><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></tbody></table>	Descripción	Importes	Fechas	Destinatarios				
Descripción	Importes	Fechas	Destinatarios						
2) Puede recurrir al personal técnico o los organismos técnicos⁽⁴¹⁾ siguientes, especialmente los responsables del control de la calidad: En el caso de los contratos públicos de obras, el operador económico podrá recurrir al personal técnico o los organismos técnicos siguientes para ejecutar la obra:	[.....] [.....]								
3) Emplea las siguientes instalaciones técnicas y medidas para garantizar la calidad y dispone de los siguientes medios de estudio e investigación:	[.....]								
4) Podrá aplicar los siguientes sistemas de gestión de la cadena de suministro y seguimiento durante la ejecución del contrato:	[.....]								
5) Cuando los productos o servicios que se vayan a suministrar sean complejos o, excepcionalmente, en el caso de productos o servicios que sean necesarios para un fin particular: ¿Autorizara el operador económico que se verifiquen⁽⁴²⁾ su capacidad de producción o su capacidad técnica y, en su caso, los medios de estudio e investigación de que dispone, así como las medidas de control de la calidad que aplicará?	SI ☐ NO ☐								

⁽³⁸⁾ Los poderes adjudicadores podrán **exigir** hasta cinco años y **admitir** experiencia que date de **más** de cinco años.

⁽³⁹⁾ Los poderes adjudicadores podrán **exigir** hasta tres años y **admitir** experiencia que date de **más** de tres años.

⁽⁴⁰⁾ En otras palabras, deben enumerarse **todos** los destinatarios y la lista debe incluir los clientes tanto públicos como privados de los suministros o los servicios de que se trate.

⁽⁴¹⁾ Cuando se trate de personal técnico u organismos técnicos que no estén integrados directamente en la empresa del operador económico pero en cuya capacidad se base este, tal como se indica en la parte II, sección C, deberán cumplimentarse formularios DEUC separados.

⁽⁴²⁾ La verificación será efectuada por el poder adjudicador o, en su nombre, cuando este así lo autorice, por un organismo oficial competente del país en el que esté establecido el proveedor de suministros o de servicios.





6) Quienes a continuación se indican poseen los siguientes títulos de estudios y profesionales : a) El propio proveedor de servicios o contratista y/o (dependiendo de los requisitos fijados en el anuncio pertinente o los pliegos de la contratación) b) Su personal directivo:	a) [.....] b) [.....]
7) El operador económico podrá aplicar las siguientes medidas de gestión medioambiental al ejecutar el contrato:	[.....]
8) La plantilla media anual del operador económico y el número de directivos durante los tres últimos años fueron los siguientes:	Año, plantilla media anual: [...], [...] [...], [...] [...], [...] Año, número de directivos: [...], [...] [...], [...] [...], [...]
9) El operador económico dispondrá de la maquinaria, material y el equipo técnico siguientes para ejecutar el contrato:	[.....]
10) El operador económico tiene eventualmente el propósito de subcontratar ⁽⁴³⁾ la siguiente parte (es decir, porcentaje) del contrato:	[.....]
11) Cuando se trate de contratos públicos de suministros : El operador económico facilitará las muestras, descripciones o fotografías requeridas de los productos que se deban suministrar, sin necesidad de adjuntar certificados de autenticidad. Cuando proceda, el operador económico declara asimismo que facilitará los certificados de autenticidad requeridos. Si la documentación pertinente está disponible en formato electrónico, sírvase indicar:	SI ☐ NO ☐ SI ☐ NO ☐ (dirección de la página web, autoridad u organismo expedidor, referencia exacta de la documentación): [.....] [.....] [.....]
12) Cuando se trate de contratos públicos de suministros : ¿Puede el operador económico presentar los oportunos certificados expedidos por institutos o servicios oficiales encargados del control de calidad , de competencia reconocida, que acrediten la conformidad de los productos perfectamente detallada mediante referencias a las especificaciones o normas técnicas, conforme a lo previsto en el anuncio pertinente o los pliegos de la contratación? Si la respuesta es negativa , sírvase explicar por qué e indicar que otros medios de prueba pueden aportarse. Si la documentación pertinente está disponible en formato electrónico, sírvase indicar:	SI ☐ NO ☐ [.....] (dirección de la página web, autoridad u organismo expedidor, referencia exacta de la documentación): [.....] [.....] [.....]

⁽⁴³⁾ Téngase en cuenta que, si el operador económico **ha** decidido subcontratar una parte del contrato **y** cuenta con la capacidad del subcontratista para llevar a cabo esa parte, deberá cumplimentar un DEUC separado en relación con dicho subcontratista (véase la parte II, sección C, más arriba).





D: SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD Y NORMAS DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

El operador económico solo debe facilitar información cuando el poder adjudicador o la entidad adjudicadora exijan la aplicación de sistemas de aseguramiento de la calidad o normas de gestión medioambiental en el anuncio pertinente o en los pliegos de la contratación a que se refiera el anuncio.

Sistemas de aseguramiento de la calidad y normas de gestión medioambiental	Respuesta
¿Podrá el operador económico presentar certificados expedidos por organismos independientes que acrediten que cumple las normas de aseguramiento de la calidad requeridas, en particular en materia de accesibilidad para personas con discapacidad? Si la respuesta es negativa, sírvase explicar por qué y especificar de qué otros medios de prueba sobre el sistema de aseguramiento de la calidad dispone. Si la documentación pertinente está disponible en formato electrónico, sírvase indicar:	SI ☐ NO ☐ [.....] [.....] (dirección de la página web, autoridad u organismo expedidor, referencia exacta de la documentación): [.....] [.....] [.....]
¿Podrá el operador económico presentar certificados expedidos por organismos independientes que acrediten que aplica los sistemas o normas de gestión medioambiental requeridos? Si la respuesta es negativa, sírvase explicar por qué y especificar de qué otros medios de prueba sobre los sistemas o normas de gestión medioambiental se dispone: Si la documentación pertinente está disponible en formato electrónico1, sírvase indicar:	SI ☐ NO ☐ [.....] [.....] (dirección de la página web, autoridad u organismo expedidor, referencia exacta de la documentación): [.....] [.....] [.....]

Parte V: Reducción del número de candidatos cualificados

El operador económico solo debe facilitar información cuando el poder adjudicador o la entidad adjudicadora hayan especificado los criterios o normas objetivos y no discriminatorios que se aplicarán para limitar el número de candidatos que serán invitados a participar en la licitación o en un diálogo. Esta información, que podrá ir acompañada de requisitos en relación con los (tipos de) certificados o tipos de pruebas documentales que, en su caso, deban presentarse, se establece en el anuncio pertinente o en los pliegos de la contratación a que se refiera el anuncio.

Solo en el caso de los procedimientos restringidos, los procedimientos de licitación con negociación, los procedimientos de diálogo competitivo y las asociaciones para la innovación:





El operador económico declara que:

Reducción de número	Respuesta
Cumple los criterios o normas objetivos y no discriminatorios que se aplicarán para limitar el número de candidatos de la siguiente manera: En el supuesto de que se requieran ciertos certificados u otros tipos de pruebas documentales, indíquese en relación con cada uno de ellos si el operador económico dispone de los documentos necesarios. Si alguno de estos certificados u otro tipo de pruebas documentales están disponibles en formato electrónico⁽⁴⁴⁾, sírvase indicar respecto de cada uno de ellos:	[...] SI ☐ NO ☐⁽⁴⁵⁾ (dirección de la página web, autoridad u organismo expedidor, referencia exacta de la documentación): [.....] [.....] [.....]⁽⁴⁶⁾

Parte VI: Declaraciones finales

El/los abajo firmante(s) declara(n) formalmente que la información comunicada en las partes II-V es exacta y veraz y ha sido facilitada con pleno conocimiento de las consecuencias de una falsa declaración de carácter grave.

El/los abajo firmante(s) declara(n) formalmente que podrá(n) aportar los certificados y otros tipos de pruebas documentales contemplados sin tardanza, cuando se le(s) soliciten, salvo en caso de que:

- El poder adjudicador o la entidad adjudicadora tengan la posibilidad de obtener los documentos justificativos de que se trate directamente, accediendo a una base de datos nacional de cualquier Estado miembro que pueda consultarse de forma gratuita⁽⁴⁷⁾, o
- A partir del 18 de octubre de 2018 a más tardar⁽⁴⁸⁾ el poder adjudicador o la entidad adjudicadora ya posean los documentos en cuestión.

El/los abajo firmante(s) formalmente consiente(n) en que [indíquese el poder adjudicador o la entidad adjudicadora según figure en la parte I, sección A] tenga acceso a los documentos justificativos de la información que se ha facilitado en [indique(n)se la parte /sección/punto(s) pertinente(s) del presente Documento Europeo Único de Contratación, a efectos de [indíquese el procedimiento de contratación: (descripción breve, referencia de publicación en el Diario Oficial de la Unión Europea, número de referencia)].

Fecha, lugar y, cuando se exija(n) o sea(n) necesaria(s), firma(s): [.....]

⁽⁴⁴⁾ Indíquese claramente a qué elemento se refiere la respuesta.

⁽⁴⁵⁾ Repítase tantas veces como sea necesario.

⁽⁴⁶⁾ Repítase tantas veces como sea necesario.

⁽⁴⁷⁾ Siempre y cuando el operador económico haya facilitado la información necesaria (dirección de la página web, autoridad u organismo expedidor, referencia exacta de la documentación) que permita al poder adjudicador o la entidad adjudicadora hacerlo. Si fuera preciso, deberá otorgarse el oportuno consentimiento para acceder a dicha base de datos.

⁽⁴⁸⁾ Dependiendo de la aplicación a nivel nacional del artículo 59, apartado 5, párrafo segundo, de la Directiva 2014/24/UE.





SOBRE 1: DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA

ANEXO III. DECLARACIÓN EXPRESA DE COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS

D., con DNI. núm.:
....., y con domicilio en, C/. nº
C.P.:....., en nombre de con CIF y domicilio fiscal en
....., C/. nºC.P.:....., enterado de las condiciones y
requisitos que se exigen para la adjudicación del contrato de
.....

En relación con las comunicaciones y notificaciones electrónicas que realice la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas en este procedimiento de contratación, DECLARO:

- Que las personas autorizadas para recibir comunicaciones por medios electrónicos y sus datos, los que se indican a continuación (máximo 2):

Nombre y Apellidos	NIF	Correo electrónico donde recibir comunicaciones telemáticas

- Que los datos para que la Consejería e de Hacienda y Administraciones Públicas efectúe notificaciones mediante dirección electrónica habilitada (DEH) a los obligados a relacionarse electrónicamente con la Administración, en los casos comprendidos en el artículo 14.2 y 3 de la Ley 39/2015, son los siguientes:

Nombre o razón social:
Apellidos:
NIF/CIF del obligado:
Teléfono:
Correo electrónico:

El interesado podrá acceder a sus notificaciones electrónicas a través de dos vías:

- DEH: <https://notificaciones.060.es>
- O a través de la carpeta ciudadana del Punto de Acceso General del Estado:
<https://sede.administracion.gob.es/carpeta/clave.htm>

En, a de de
(Lugar, fecha y firma del licitador)
Fdo.:





SOBRE 1: DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA

ANEXO IV. DECLARACIÓN RELATIVA A DATOS CONFIDENCIALES.

D., con D.N.I.
....., en nombre y representación de la empresa
....., entidad con domicilio social en, calle
....., nº, C.P. y C.I.F. nº
.....

DECLARA:

Que los documentos de la oferta presentada al procedimiento de licitación nº (/) que se relacionan a continuación se designan como confidenciales:

- Página/s , del documento titulado ()

El carácter confidencial afecta, en particular, a los secretos técnicos o comerciales y a los aspectos confidenciales de las ofertas.

En , a de de 201

Firmado:

NOTA: indíquese la representación que ostenta el declarante en la empresa





SOBRE 1.: DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA

ANEXO V. DECLARACIÓN DE EMPRESAS VINCULADAS EN EL MISMO GRUPO

D., con D.N.I.
....., en nombre y representación de la empresa
....., entidad con domicilio social en, calle
....., nº, C.P. y C.I.F. nº
.....

DECLARA BAJO SU RESPONSABILIDAD

- I. Que en cumplimiento del Artículo 86 del R.D. 1098/2001 de 12 de octubre (RGLCAP) y para el presente contrato de servicios, la empresa que a la que representa , pertenece al GRUPO [] al encontrarse en alguno de los supuestos definidos en el artículo 42.1 del Código de Comercio.
- II. Que en aplicación de la normativa legal vigente, otras empresas del Grupo, pueden optar por presentar ofertas para concurrir, de forma individual, a la adjudicación del Contrato.

En cumplimiento de lo dispuesto en los apartado 1 y 2 del referido artículo 86, se relacionan a continuación las empresas vinculadas en el citado grupo []

(fecha y firma)





SOBRE 1. DECLARACIÓN RESPONSABLE.

ANEXO VI. COMPROMISO DE ADSCRIPCION DE MEDIOS.

D., con DNI. núm.:
....., y con domicilio en, C/. nº
.....C.P.:....., en nombre propio o de con CIF y
domicilio fiscal en, C/. nºC.P.:....., enterado de
las condiciones y requisitos que se exigen para la adjudicación del contrato:
.....

ADQUIERE EXPRESAMENTE el compromiso **de adscribir a la ejecución del contrato los medios (mínimos) personales** que a continuación se indican, figurando el detalle de los perfiles en el apartado 3.4.1. del Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares:

A) Gestión del servicio:

- La empresa ha de adscribir un equipo de gestión, como parte integrante del equipo técnico, para las funciones de supervisión-coordinación, formación, seguimiento y control del servicio, a un mínimo de 3 personas con jornada completa que permita la presencia siempre de al menos uno, en el horario de prestación del servicio.
 - ✓ La titulación del supervisor será como mínimo universitaria de grado medio.
 - ✓ La titulación mínima de los coordinadores / formadores será de educación secundaria y experiencia, en estos ámbitos, en materia de información a la ciudadanía.

B) Agentes del servicio:

- Igualmente la empresa se compromete a adscribir a la ejecución del contrato con titulación mínima de educación secundaria a los agentes de atención telefónica 012 y para atención en centros administrativos, que se requieran. De acuerdo con la volumetría del servicio se requiere como mínimo:

Perfil	FTE's ¹
Agentes en Plataforma telefónica	21
Agentes en Centros Administrativos	6,5

- La empresa contratista habrá de atenerse a lo dispuesto en el artículo 18 de la Resolución de 29 de junio de 2017, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el II Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center (antes telemarketing)





¹ Equivalentes a personas a jornada completa

Y para que conste, firmo la presente declaración responsable en

....., a de de

EXCMO. SR. CONSEJERO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

06/03/2018 13:59:04

Firmante: GOMARIZ MARIN, ANA MARIA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) fb65c584-a04-95d5-351664153799





SOBRE 2: CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DEPENDIENTES DE UN JUICIO DE VALOR.

ANEXO VII. DOCUMENTACIÓN RELATIVA A CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DEPENDIENTES DE UN JUICIO DE VALOR

En este sobre se incluirá la documentación necesaria para la valoración de los criterios de adjudicación dependientes de un juicio de valor contenidos en el **apartado 26)** del **ANEXO I** del presente Pliego:

Los licitadores deberán aportar su oferta técnica respecto de los criterios subjetivos, siguiendo obligatoriamente el siguiente índice limitando el tamaño a un máximo de 25 páginas a doble cara, incluidos los posibles anexos en tamaño A4. También se presentará junto con la oferta en papel un USB con el contenido de la oferta en formato electrónico:

1. Resumen

Debe contener un resumen de los aspectos más relevantes de la oferta conforme a los criterios de valoración establecidos en el pliego. Deberá hacerse referencia al apartado del Pliego en que se exige, así como a la página correspondiente de la oferta donde se desarrolle de una forma más extensa.

2. Presentación

Definirá el entendimiento de los antecedentes del proyecto y la estrategia general que seguirá el licitador para la consecución de los objetivos recogidos en los pliegos.

Recogerá expresamente la sujeción estricta y expresa a todas las condiciones que se incluyan en los pliegos que rigen el contrato, incluyendo específicamente los requisitos referentes a la confidencialidad de los datos.

3. Servicios a ofrecer

Deberá incluir los niveles de servicio a los que se compromete en cada uno de los servicios que oferta, indicando si se acoge a los propuestos por la CARM o si propone alguna mejora.

También debe incluir los mecanismos propuestos para dotar de la máxima flexibilidad posible a la prestación de los servicios, de forma que puedan atenderse adecuadamente los períodos de mayor demanda de los ciudadanos: flexibilidad de horarios, respuesta ante desbordamiento del servicio, tiempos de respuesta ante peticiones de ampliación de cobertura, disponibilidad de personal adicional, etc.).

4. Infraestructura del Servicio

Deberá incluir una descripción de los locales donde se ubicará la plataforma telefónica, una descripción de la infraestructura de comunicaciones y una descripción del software de atención telefónica.

5. Plan de Calidad

Deberá reunir al menos los siguientes aspectos:

- ✓ *El número mínimo de escuchas de grabaciones anual.*
- ✓ *Nº de Auditorías para la detección de puntos de mejora del servicio.*
- ✓ *Sistema para el control y seguimiento de incidencias.*





✓ *Dimensionamiento previsto.*

6. Mejoras

En este apartado el licitador propondrá sus propuestas de mejora para el servicio, sin coste adicional para la CARM, respecto de lo estrictamente exigible que aporten ventajas a la operativa del servicio (a nivel de herramientas, software, calidad, procedimientos.....).

La oferta técnica deberá indicar en qué páginas se encuentran los criterios a valorar.

La documentación se presentará junto con un INDICE de todos los documentos aportados.

Si algún licitador no aporta la documentación relativa a alguno de los criterios a que se refiere este apartado, o la misma no contiene los requisitos exigidos, la proposición de dicho licitador no será valorada respecto del criterio de que se trate.





SOBRE 3. PROPOSICIÓN ECONÓMICA Y CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA.

ANEXO VIII. PROPOSICIÓN ECONÓMICA.

D/D^a.....mayor de edad, vecino de..... y con D.N.I. nº..... en nombre propio o en representación de la Empresa, con domicilio social en, y NIF nº al objeto de participar en el procedimiento para la contratación del “SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN PLATAFORMA TELEFÓNICA 012 Y CENTROS ADMINISTRATIVOS” convocado por la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, manifiesta lo siguiente:

Se comprometo, en nombre propio o de la empresa que representa, a ejecutar la prestación en la que participa, con estricta sujeción a los requisitos y condiciones exigidas, por el precio deEUROS (..... €), más el importe de..... EUROS (..... €), correspondiente al IVA, por lo que el importe total de la oferta asciende a..... EUROS (..... €).

Se detallará junto con el precio total del servicio el precio hora/ precios eventos. IVA EXCLUIDO

Total 2.018 - 2.020	Horas /Eventos	Precio/hora/evento
Horas presencial		
Horas actualiz. Contenidos		
Eventos (nº de llamadas....etc)		

Con la distribución:

Anualidad 2.018 (01/08/2018 al 31/12/2018))	Horas/ Eventos	Precio/hora/evento
Horas presencial		
Horas actualiz. Contenidos		
Eventos (nº de llamadas....etc)		
Total		

Anualidad 2.019	Horas	Precio/hora/evento
-----------------	-------	--------------------





(Anualidad completa)	/Eventos	
Horas presencial		
Horas actualiz. Contenidos		
Eventos (nª de llamadas....etc)		
Total		

Anualidad 2.020 (01/07/2020 al 31/12/2020)		
Horas presencial		
Horas actualiz. Contenidos		
Eventos (nª de llamadas....etc)		
Total		

Dicho importe incluye además todos los tributos, tasas y cánones de cualquier índole que sean de aplicación, así como cualquier otro gasto contemplado en el pliego de cláusulas administrativas particulares que rige el contrato.

En, a de de.....

(Lugar, fecha y firma del licitador)

Fdo.:





SOBRE 3. PROPOSICIÓN ECONÓMICA Y CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA.

ANEXO IX. DOCUMENTACIÓN RELATIVA A CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA

En este sobre se incluirá la documentación necesaria para la valoración de los criterios de adjudicación evaluables de forma automática contenidos en el **apartado 26)** del **ANEXO I** del presente Pliego:

OFERTA ECONÓMICA:

PRESTACIONES ADICIONALES.

La documentación se presentará junto con un INDICE de todos los documentos aportados.

Si algún licitador no aporta la documentación relativa a alguno de los criterios a que se refiere este apartado, o la misma no contiene los requisitos exigidos, la proposición de dicho licitador no será valorada respecto del criterio de que se trate.





A PRESENTAR POR EL LICITADOR PROPUESTO COMO ADJUDICATARIO

ANEXO X

MODELO DE AUTORIZACIÓN DEL INTERESADO PARA QUE UNA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA PUEDA RECABAR DATOS A LA AGENCIA TRIBUTARIA Y A LA AGENCIA TRIBUTARIA DE LA REGION DE MURCIA RELATIVOS AL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS CON EL ESTADO Y CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA, RESPECTIVAMENTE, ASÍ COMO A LA TESORERÍA GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL RELATIVOS AL CUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES CON LA SEGURIDAD SOCIAL.

La/s persona/s abajo firmante/s autoriza/n a la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, a solicitar de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, de la Agencia Tributaria de la Región de Murcia y de la Tesorería General de la Seguridad Social, información de naturaleza tributaria y de sus obligaciones con la Seguridad Social, a los efectos previstos en los artículos 13 y 14 del R.D. 1098/2001 de 12 de octubre, respectivamente.

A.- DATOS DEL CONTRATISTA

APELLIDOS Y NOMBRE/RAZÓN SOCIAL	
NIF.:	FIRMA (sólo en caso de personas físicas)

B.- DATOS DEL AUTORIZADOR (sólo en caso de que sea una persona jurídica o una entidad del artículo 35.4 de la Ley General Tributaria)

APELLIDOS Y NOMBRE/RAZÓN SOCIAL	
NIF.:	ACTUA EN CALIDAD DE
FIRMA	

En, a de de

NOTA: La Autorización concedida por cada firmante puede ser revocada en cualquier momento mediante escrito dirigido a la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas





A PRESENTAR POR EL PROPUESTO COMO ADJUDICATARIO.

**ANEXO XI. CERTIFICACIÓN DE NO ESTAR INCURSO EN INCOMPATIBILIDAD PARA
CONTRATAR.**

D., con D.N.I.
....., en nombre y representación de la empresa
....., entidad con domicilio social en, calle
....., nº, C.P. y C.I.F. nº
.....

CERTIFICA:

Que no forma parte de los órganos de gobierno y administración de la empresa, persona alguna de aquellas a que se refiere la Ley 5/1994, de 1 de agosto del Estatuto Regional de la Actividad Política.

Y para que así conste, ante la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, se expide la presente en, a de de

Lugar, fecha y firma,

