

Expediente: 0516454/2014

PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES ESPECÍFICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE "ATENCIÓN TELEFÓNICA MUNICIPAL 010", POR PROCEDIMIENTO ABIERTO.

a) Objeto del contrato.

Será objeto del contrato a que se refieren estos pliegos la realización del servicio consistente en "ATENCIÓN TELEFÓNICA MUNICIPAL 010", según Pliegos de Prescripciones Técnicas que figuran en el expediente y cuyo conjunto de documentos integrantes tendrá carácter contractual.

A los efectos de la nomenclatura del Vocabulario Común de Contratos (CPV) de la Comisión Europea la codificación correspondiente es: 79511000-9.

b) Órgano de contratación.

De acuerdo con lo dispuesto en la Disposición adicional segunda, apartado 3, del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, y de lo establecido en el artículo 127.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, el órgano de contratación es el Vicealcalde y Consejero de Presidencia, Economía y Hacienda, en uso de la delegación de competencias efectuada por el Gobierno de Zaragoza en fecha 17 de febrero de 2009.

c) Perfil del contratante.

La forma de acceso público al perfil del contratante, donde figuran las informaciones relativas a la presente convocatoria y donde pueden obtenerse los pliegos, se realizará a través de la página web: www.zaragoza.es/contratos

d) Presupuesto de licitación.

El presupuesto máximo es de 702.474,00 € , al que se adicionará el 21 % de I.V.A. (147.519,54 €), lo que supone un total de 849.993,54 €, atendida la duración inicial del contrato.

La licitación se realizará conforme a los siguientes precios unitarios máximos:



Nº horas/año estimadas	Tipo	Importe máximo de la licitación Euros/hora (sin IVA)	Importe máximo de la licitación Euros/hora (IVA incluido 21%)	TOTAL sin IVA	TOTAL con IVA 21%
17.000	Informador en jornada normal	15,69	18,98	266.730,00	322.743,00
5	Informador en horario nocturno	18,58	22,48	92,90	112,41
50	Informador en jornada festiva	19,05	23,05	952,50	1.152,53
5	Informador en festivo nocturno	20,70	25,05	103,50	125,24
4.000	Supervisor en jornada normal	16,64	20,13	66.560,00	80.537,60
25	Supervisor en horario nocturno	19,15	23,17	478,75	579,29
800	Supervisor en jornada festiva	20,26	24,51	16.208,00	19.611,68
5	Supervisor en festivo nocturno	22,27	26,95	111,35	134,73

Se considera horario nocturno de 22 horas a 7 horas.

El importe anual es 351.237 € (I.V.A. excluido); 424.996,77 € (I.V.A. incluido).

Los licitadores podrán modificar los precios unitarios mejorándolos a la baja.

El valor estimado 1.404.948 no coincide con el presupuesto de licitación al tener en cuenta las dos posibles prórrogas.

Las obligaciones económicas del contrato para el presente ejercicio se aplicarán con cargo a la partida presupuestaria 15/OER/9251/22799 ATENCION TELEFONICA MUNICIPAL. La duración del contrato para el resto de los ejercicios, incluidas las posibles prórrogas, quedará condicionada a la existencia de consignación presupuestaria adecuada y suficiente en cada ejercicio presupuestario.

e) Duración del contrato.

La duración del contrato será de 2 años, contados a partir del día siguiente a la formalización del contrato o la que se establezca en el documento contractual.



El contrato podrá prorrogarse por períodos anuales hasta un máximo de 2 prorrogas consecutivas a realizar por mutuo acuerdo expreso. En cualquier caso, la duración del contrato quedará condicionada a la existencia de consignación presupuestaria adecuada y suficiente en cada ejercicio presupuestario.

f) Fórmula de revisión de precios.

Conforme a lo establecido en la Disposición Adicional octogésima octava de la Ley 22/13, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2014, el régimen de revisión de precios de los contratos del sector público no podrá referenciarse a ningún tipo de índice general de precios o fórmula que lo contenga y, en caso de que proceda dicha revisión deberá reflejar la evolución de los costes.

Por lo que se refiere a la evolución de los costes, en el presente contrato el componente principal es la mano de obra y éste no puede estar incluido en ninguna fórmula que se establezca para aplicar la revisión de conformidad con lo dispuesto en el artículo 91 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

En consecuencia de acuerdo con la naturaleza y estructura de costes se considera que no resulta procedente la revisión de precios durante la vigencia del mismo ni de sus eventuales prórrogas.

g) Cuantías de la garantía provisional y de la definitiva.

Garantía provisional: no se exige.

Garantía definitiva: 5% del importe del contrato.

h) Medios para justificar la solvencia económica y financiera y técnica o profesional. (Sobre 1).

Clasificación como empresa de servicios en el Grupo V; Subgrupo 4; Categoría C.

h) Propuesta sujeta a evaluación previa por criterios de valoración mediante juicio de valor (Sobre 2).

Deberá presentarse una **MEMORIA DE PROYECTO DE SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA 010**, que deber contener los siguientes aspectos (y elaborarse conforme a este esquema):

1.- DESARROLLO DEL CONTRATO

- Se valorará la existencia y características de los mecanismos que faciliten la relación del Ayuntamiento con la empresa adjudicataria (incluyendo el equipo de soporte) y el control y seguimiento del contrato por parte del ayuntamiento.

2.- ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

Se valorarán los siguientes aspectos:

- La propuesta organizativa y funcional de la plataforma, la existencia y contenidos de sistemas

de trabajo documentados para este tipo de plataformas

- La existencia, contenidos y usos de un sistema de control de gestión de la actividad de la plataforma y de la calidad técnica del servicio, así como de identificación, formulación y gestión de acciones de mejoras
- La existencia, metodología y contenidos de un sistema de evaluación de la calidad del servicio 010 por los usuarios
- Propuesta de argumentarios (prevista en el punto 5.2 del Pliego Técnico)
- Propuesta de Plan de Formación del personal (previsto en el punto 7.6 del Pliego)

3.- MEJORAS:

Se valorarán las mejoras que posibiliten el mejor funcionamiento y calidad del servicio, y muy especialmente las relacionadas con los siguientes aspectos:

- Servicios adicionales propuestos para mejorar la prestación del servicio y la atención a la ciudadanía que, sin suponer incremento de horas ni de coste, ni reducir los niveles de servicio, puedan optimizar el funcionamiento y eficiencia del servicio 010
- Medidas sin coste para el Ayuntamiento para la gestión de los desbordamientos
- Mejoras respecto al equipo de personal de soporte dedicado a la plataforma previsto en punto 8.4 párrafo 12 del Pliego Técnico. Se valorará la composición y diversificación del personal, horas mensuales y tareas a realizar
- Aportación de equipos o software viables, que mejoren el funcionamiento del servicio.
- Otras mejoras

Para ser tenidas en cuenta, las mejoras, que correrán siempre a cargo de la empresa adjudicataria, deberán estar debidamente documentadas, valoradas económicamente y con estimación de tiempo de implantación. No deberán suponer ningún coste para el Ayuntamiento. Si una misma mejora está descrita en más de un apartado, sólo será valorado en uno de ellos

No se incluirá en este sobre ningún dato del que pueda deducirse aspectos a valorar en el sobre 3 mediante fórmulas aritméticas, so pena de exclusión.

i) Documentos a aportar sobre los criterios evaluables mediante la aplicación de fórmulas, (Sobre 3).

1- Oferta económica.

2- Mejoras:

- Disposición de una bolsa mensual gratuita de horas de informador/a. Se valorará en función del número de horas ofertadas
- El número de efectivos para una bolsa de informadores/as para coberturas de incidencias de personal. Se valorará el incremento respecto a los 4 previstos en el punto 7.4.2 del Pliego Técnico

j) Criterios de valoración.

Sobre un total de 80 puntos.

1. Criterios objetivos: 44 puntos

1.1.- Oferta económica: hasta 41 puntos

A la oferta más económica (formulada en el formato del Anexo 1) para el total del contrato se le asignarán 41 puntos. Al resto de las ofertas se les asignarán los puntos de forma inversamente proporcional de acuerdo con la siguiente fórmula:

1.2.- Mejoras: hasta 3 puntos

- Disposición de una bolsa mensual gratuita de horas de informador/a. Se valorará a razón de 0,1 puntos/hora ofertada: hasta 2 puntos
- El número de efectivos para una bolsa de informadores/as para coberturas de incidencias de personal. Se valorará a razón de 0,25 puntos por cada efectivo de incremento respecto a los 4 previstos en el punto 7.4.2 del Pliego Técnico. Hasta 1 punto.

2. Criterios dependientes de juicio de valor: Hasta 36 puntos.

Las ofertas que no alcancen los 10 puntos en estos criterios quedarán excluidas del procedimiento de licitación.

2.1.- DESARROLLO DEL CONTRATO. Hasta 4 puntos.

Se valorará la existencia y características de los mecanismos que faciliten la relación del Ayuntamiento con la empresa adjudicataria (incluyendo el equipo de soporte) y el control y seguimiento del contrato por parte del Ayuntamiento	4
--	----------

2.2.- ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO: hasta 21 puntos.

La propuesta organizativa y funcional de la plataforma, la existencia y contenidos de sistemas de trabajo documentados para este tipo de plataformas	5
La existencia, contenidos y usos de un sistema de control de gestión de la actividad de la plataforma y de la calidad técnica del servicio, así como de identificación, formulación y gestión de acciones de mejoras	5
Propuesta de argumentarios (prevista en el punto 5.2 del Pliego Técnico)	5
La existencia, metodología y contenidos de un sistema de evaluación de la calidad del servicio 010 por los usuarios	4
Propuesta de Plan de Formación del personal (previsto en el punto 7.7 del Pliego)	2

2.3.-MEJORAS: Hasta 11 puntos

Servicios adicionales propuestos para mejorar la prestación del servicio y la atención a la	4
---	----------



ciudadanía que, sin suponer incremento de horas ni de coste, ni reducir los niveles de servicio, puedan optimizar el funcionamiento y eficiencia del servicio 010	
Medidas sin coste para el Ayuntamiento para la gestión de los desbordamientos	2
Aportación de equipos o software viables, que mejoren el funcionamiento del servicio.	2
Otras mejoras	2
Mejoras respecto al equipo de personal de soporte dedicado a la plataforma previsto en punto 8.4 párrafo 12 del Pliego Técnico. Se valorará la composición y diversificación del personal, horas mensuales y tareas a realizar	1

k) Porcentaje para presumir las bajas como temerarias.

Dado que el precio ofertado es uno de los criterios objetivos que han de servir de base para la adjudicación, se considerará, en principio, como desproporcionada o temeraria la baja de toda proposición cuyo porcentaje exceda en 10 unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas presentadas.

l) Cuantía de la cobertura a través de la póliza de responsabilidad civil.

Correrán a cargo del Adjudicatario todos los daños producidos en el desarrollo de su actividad.

El adjudicatario deberá tener suscrita la siguiente póliza:

- Un seguro de RESPONSABILIDAD CIVIL que garantice las responsabilidades que se puedan derivar por daños y perjuicios que se causen tanto al Ayuntamiento de Zaragoza, como a terceros en general como consecuencia de la ejecución de los servicios.

Dicha póliza deberá incluir las garantías siguientes:

2. Responsabilidad Civil de Explotación.
3. Responsabilidad Civil Patronal.

Los límites de indemnización, deberán ser como mínimo de 600.000 €.

(El sublímite por víctima en la R.C. Patronal no deberá ser inferior a 90.000 euros)

Así mismo, el adjudicatario deberá justificar documentalmente antes del inicio de los servicios, así como cuando se requiera, la contratación de la póliza y el contenido de los seguros. Caso contrario, se considerará como incumplimiento contractual grave.

En todo caso, serán soportados por el adjudicatario los daños y perjuicios en la cuantía de la franquicia y en lo que se superen los límites que se establezcan en las pólizas de seguros, así como en los bienes y riesgos no cubiertos en las mismas.

4. El Adjudicatario deberá mantener como mínimo las coberturas siguientes:

- Responsabilidad Civil de suscripción obligatoria para todos los vehículos que sean utilizados en la ejecución del servicio, y están sujetos a la Ley de Uso de Circulación de Vehículos de Motor.



- Las empresas adjudicatarias y subcontratistas, deberán tener dadas de alta en la Seguridad Social a todas las personas que intervengan en los servicios así como cumplir con las exigencias de seguros de Vida y Accidentes que determinen los convenios sectoriales a los que pertenezcan.
- Cualquier otro seguro que pueda serle exigido por la legislación vigente o Convenio Colectivo a lo largo del contrato.

m) Posibilidad de ofertar variantes.

No.

n) Designación de representante de la empresa adjudicataria.

Si.

ñ) Supervisión del contrato.

El Servicio de Modernización y Desarrollo Organizativo, será el encargado de la dirección y supervisión del contrato.

o) Subcontratación.

No se admite la subcontratación para asegurar que el funcionamiento de la plataforma se ajuste a la memoria técnica presentada por la empresa adjudicataria.

p) Facturación.

El contratista percibirá el importe del servicio efectuado, mediante expedición de factura en la que consten, la identificación de la empresa contratista (nombre o razón social, y D.N.I. o N.I.F.) a nombre del Excmo. Ayuntamiento de Zaragoza, señalando el N.I.F. del mismo (órgano de contratación), con identificación del Servicio o Dependencia del Ayuntamiento de Zaragoza para el que se han efectuado los trabajos, número y fecha de factura, descripción del servicio efectuado al que responde la factura, importe total de la factura, debiendo aparecer el I.V.A. de forma diferenciada, base imponible, tipo de I.V.A. aplicable e importe total más I.V.A.. En el caso de que la Entidad o persona física que factura esté exenta del pago del I.V.A. deberá expresamente hacer referencia en la factura a dicha exención, acompañando justificante de la exención emitido por la Agencia Estatal Tributaria.

Las facturas habrán de presentarse, en los cinco primeros días del mes siguiente a la ejecución del servicio, en el Servicio de Modernización y Desarrollo Organizativo para su conformidad, siendo el órgano administrativo con competencias en materia de contabilidad pública el Servicio de Contabilidad, ubicado en la segunda planta del "Edificio Seminario".

La Administración tendrá la obligación de abonar el precio del contrato dentro del plazo de treinta días contados desde el día siguiente a la fecha de aprobación de la certificación o documento que acredite la conformidad de los servicios prestados con lo dispuesto en el contrato, todo ello de acuerdo con lo establecido en el artículo 216.4 del TRLCSP, modificado por el Real Decreto-Ley 4/2013, de 22 de febrero, de medidas de apoyo al emprendedor y de estímulo del crecimiento y de la creación de empleo y la Ley 11/2013, de 26 de julio.

En materia de intereses de demora será de aplicación el TRLCSP, en los términos previstos por la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, modificada por el Real Decreto-Ley 4/2013, de 22 de febrero, de medidas de apoyo al emprendedor y de estímulo del crecimiento y de la creación de empleo y la Ley 11/2013, de 26 de julio.

q) Personal.

Se adjunta en Anexo II la relación de personal que presta actualmente el servicio y Convenio Colectivo de ámbito estatal del sector Contact Center, de aplicación, sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo siguiente de este apartado q).

En el supuesto de cambio de empresa en la prestación del servicio, la subrogación del personal se regirá por lo dispuesto en el artículo 44 del Estatuto de los Trabajadores.

r) Infracciones y penalidades.

En el caso de que la empresa adjudicataria realizara defectuosamente el objeto del contrato, el órgano de contratación podrá optar por resolver el contrato con incautación de la garantía constituida o bien imponer una penalización económica proporcional a la gravedad del incumplimiento, en una cuantía que podrá alcanzar el 10 por 100 del presupuesto del contrato.

Cuando la empresa adjudicataria, por causas imputables a ella, dejase de prestar el servicio o hubiere incumplido parcialmente la ejecución de las prestaciones definidas en el contrato, el órgano de contratación podrá optar, indistintamente, por su resolución o por imponer las penalidades económicas que se acuerden de conformidad con lo señalado en el párrafo anterior.

a) Incumplimientos leves, sancionados hasta 300 euros:

- El uso incorrecto de los recursos, instalaciones o materiales del Ayuntamiento
- Sustitución del equipo técnico designado para la ejecución del contrato, sin previa comunicación al Ayuntamiento, salvo causa justificada.

b) Incumplimientos graves, sancionados desde 301 a 600 euros

- Haber sido sancionado por tres incumplimientos leves en un año
- Incumplimiento de los Pliegos que rigen el contrato o de las instrucciones dadas por el Ayuntamiento para la ejecución del contrato
- Incumplimiento de la normativa de protección de datos de carácter personal o el uso incorrecto de la información
- La no prestación ocasional del servicio

c) Incumplimientos muy graves, sancionados desde 601 a 1000 euros:

- Haber sido sancionado por tres incumplimientos graves en un año
- Incumplir reiteradamente los niveles de calidad de servicio
- Incumplimiento del compromiso de dedicar o adscribir a la ejecución del contrato los medios personales o materiales suficientes para ello indicados en la oferta.
- Incumplimiento de las condiciones ofertadas y las mejoras comprometidas que

fueron objeto de valoración.

- Incumplimiento por la empresa adjudicataria de la normativa vigente en materia laboral, de seguridad social y de prevención de riesgos laborales.

La comisión de tres incumplimientos muy graves en el periodo de un año podrá ser causa de resolución del contrato

El importe de las penalizaciones se hará efectivo mediante deducción en la correspondiente factura que se expida para el pago de los trabajos y servicios realizados.

La imposición de penalidad no excluye la indemnización a que pueda tener derecho la Administración por los daños y perjuicios ocasionados por la empresa adjudicataria.

s) Protección de datos de carácter personal

La empresa adjudicataria y todo el personal que intervenga en la ejecución del contrato quedan sujetos a la obligación de guardar la debida confidencialidad y secreto sobre los hechos, informaciones, conocimientos, documentos, datos y otros elementos a los que tengan acceso con motivo de la prestación del servicio, con sometimiento a la L.O. 15/1999. Esta obligación deberá de quedar reflejada expresamente en los contratos de la empresa con los/las trabajadores/as del 010.

En los casos en que para la prestación del servicio sea necesario el acceso a ficheros del Ayuntamiento con datos de carácter personal, de conformidad con lo previsto en el artículo 12 de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal, el acceso por la empresa adjudicataria no tendrá en ningún caso consideración de comunicación de datos, adquiriendo la empresa adjudicataria el carácter de encargado del tratamiento.

La empresa adjudicataria y todo el personal a su cargo está obligada a tratar estos datos de acuerdo con las instrucciones de los/las responsables municipales, no aplicando o utilizando dichos datos para otros fines que los especificados por el Ayuntamiento para la prestación del servicio 010 y no comunicarlos ni siquiera para su conservación, a otras personas.

Bajo ninguna circunstancia la empresa adjudicataria conservará, copiará, comunicará, publicará o revelará dato alguno a cualquier persona ajena a esta actividad, obligación que subsiste aún después de finalizar la relación contractual existente con el Ayuntamiento. Dicha obligación afecta tanto a la empresa adjudicataria como a cualquier persona que pueda tener acceso a los datos de carácter personal en virtud del contrato firmado entre ambas partes.

En cumplimiento del artículo 9 de la Ley Orgánica de Protección de Datos, la empresa adjudicataria deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias para garantizar la total seguridad de los datos de carácter personal, evitando cualquier alteración, pérdida, tratamiento o acceso no consentido a los mismos.

Las claves de acceso a la red serán controladas por el Ayuntamiento, serán personales e intransferibles.

En ningún caso se llevará a cabo registro alguno de datos de carácter personal en ficheros que no reúnan las condiciones técnicas de seguridad

reglamentariamente determinadas.

Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos al Ayuntamiento, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.

En el caso de que la empresa adjudicataria destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones determinadas en el contrato, será considerado también responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

t) Reglas especiales respecto del personal laboral de la empresa contratista.

De conformidad con la Instrucción del Sr. Vicealcalde-Consejero del Área de Presidencia, Economía y Hacienda sobre buenas prácticas para la gestión de los contratos de servicios, de fecha 9 de octubre de 2012, que se adjunta como Anexo III, se establecen las siguientes reglas especiales respecto del personal laboral de la empresa contratista:

1.- En relación con los trabajadores destinados a la ejecución de este contrato, la empresa contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, la imposición -cuando proceda- de sanciones disciplinarias, las obligaciones en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.

2.- La empresa contratista estará obligada a ejecutar el contrato en sus propias dependencias o instalaciones salvo que, excepcionalmente, sea autorizada a prestar sus servicios en las dependencias administrativas municipales. En este caso, el personal de la empresa contratista ocupará espacios de trabajo diferenciados del que ocupan los empleados públicos. Corresponde también a la empresa contratista velar por el cumplimiento de esta obligación. Obra en el expediente la motivación de que, para la ejecución del contrato, los servicios se presten en las dependencias administrativas.

3.- La empresa contratista deberá designar al menos un coordinador técnico o responsable, integrado integrado en su propia plantilla, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

a) Recibir y transmitir cualquier comunicación que el personal de la empresa contratista deba realizar a la Administración en relación con la ejecución del contrato se realizará a través del coordinador, técnico o interlocutor designado al efecto.

b) Controlar el cumplimiento de las normas laborales de la empresa, en particular en materia de asistencia del personal al lugar de trabajo y disfrute de vacaciones, de manera que no se perturbe la prestación del servicio contratado.

c) Informar a la Administración de los empleados del contratista que dejen de estar adscritos a la ejecución del contrato, en especial a los efectos de poder



gestionar adecuadamente los medios de trabajo de que aquellos hubieran dispuesto.

4.- El personal de la empresa contratista, en el caso de que excepcionalmente tuviese que prestar algunos de los servicios, objeto del contrato, en los centros de trabajo del Ayuntamiento o sus organismos públicos no podrá tener acceso a los siguientes servicios:

- a) Cursos de formación, salvo los obligatorios en materia de prevención de riesgos laborales.
- b) Uso del servicio médico, salvo en casos de urgencia debidamente justificados.
- c) Programas socio-culturales o prestaciones de acción social.
- d) Acceso al correo electrónico corporativo. En caso de que se les deba asignar una cuenta de correo electrónico, en la dirección de correo deberá dejarse constancia de que se trata de personal externo.
- e) Tarjetas de control de acceso de empleados públicos, dotándoseles, en su caso, de una autorización especial de entrada. En ningún supuesto el control de acceso a las instalaciones podrá suponer un control horario del personal de la empresa contratista.

u) Condiciones especiales de ejecución.

1.- Compromiso de disponer de una oficina en el término municipal de Zaragoza, en el plazo de un año a contar desde la firma del contrato y mantenerla durante la vigencia del contrato.

2.- De conformidad con el acuerdo del Gobierno de Zaragoza, de fecha 10 de octubre de 2014, la empresa adjudicataria vendrá obligada a no minorar las condiciones de trabajo de los trabajadores en función del convenio colectivo que resulte de aplicación al presentarse la oferta, aunque el mismo pierda posteriormente su vigencia como consecuencia de la ultraactividad.

v) Otras informaciones.

1.- El empresario adjudicatario declarará cumplir las normas de seguridad y salud dispuestas en el RD 171/2004, de 30 de enero, 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 empresario adjudicatario antes del inicio del contrato de servicios presentará por escrito la evaluación de riesgos y la planificación de su actividad preventiva (PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES); y el resto de documentación preventiva preceptiva.

Para la ejecución del procedimiento de trabajo se utilizan pantallas de visualización de datos y cascos para audición de las llamadas. Las tareas se desarrollan en un entorno de oficina en posición sentada. En general las tareas demandan una elevado nivel atención.

2.- En el presente Pliego se han tenido en cuenta las modificaciones producidas en el TRCSP desde la aprobación, por el Gobierno de Zaragoza, de los Pliegos de Clausulas Administrativas Particulares Tipo con fecha 22 de noviembre de 2012.

x) Supuestos de contradicción.



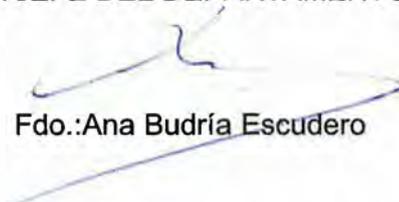
Zaragoza
AYUNTAMIENTO

193

Prevalecerán, en todo caso, el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares Tipo y el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares Específicas, en lo que es materia propia de los mismos, sobre lo recogido en el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares.

I.C. de Zaragoza, a 22 de diciembre de 2014.

LA JEFE DEL DEPARTAMENTO

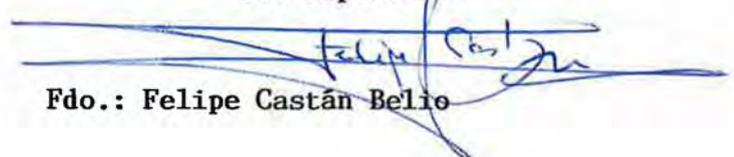

Fdo.: Ana Budría Escudero

LA JEFE DEL SERVICIO


Fdo.: Azucena Ayala Andrés

Conforme:
EL JEFE DE LA ASESORÍA JURÍDICA MUNICIPAL

Por suplencia


Fdo.: Felipe Castán Belio

ANEXO I
MODELO DE PROPOSICIÓN ECONÓMICA EN SERVICIO , PROCEDIMIENTO
ABIERTO

D. vecino de _____ con domicilio en _____
 calle _____ núm. _____,
 N.I.F. núm. _____ en nombre propio (o en representación de _____,
 con domicilio social en _____) manifiesta que, enterado del anuncio publicado en _____
 y C.I.F. núm. _____ de fecha _____, referente
 al procedimiento abierto convocado para la contratación del **servicio de ATENCIÓN**
TELÉFONICA MUNICIPAL 010" y teniendo capacidad legal para ser contratista, se compromete
 con sujeción en un todo a los Pliegos que conoce y acepta expresamente, a tomar a su cargo dicho
 contrato por los siguientes precios unitarios:

Nº horas/año estimadas	Tipo	Importe máximo de la licitación Euros/hora (sin IVA)	Importe máximo de la licitación Euros/hora (IVA incluido 21%)	TOTAL sin IVA	TOTAL con IVA 21%
17.000	Informador en jornada normal				
5	Informador en horario nocturno				
50	Informador en jornada festiva				
5	Informador en festivo nocturno				
4.000	Supervisor en jornada normal				
25	Supervisor en horario nocturno				
800	Supervisor en jornada festiva				
5	Supervisor en festivo nocturno				

TOTAL: IMPORTE OFERTADO



Zaragoza
AYUNTAMIENTO

195

para los dos años de vigencia (sin I.V.A. y con I.V.A.)

(fecha y firma del proponente)

Servicio de atención telefónica municipal 010

Ayuntamiento de Zaragoza

Relación del personal adscrito al servicio en la actualidad:

	CONTRATO	CATEGORIA	ANTIGÜEDAD	JORNADA	Observaciones	BRUTO CONVENIO	MEJORAS SOBRE CONVENIO	TOTAL SALARIO *
1	200-Indefinido T.P.	SUPERVISOR B	01/01/1998	89,74%	reduccion guarda legal	14.350,80	1397,64	15.748,44
2	100-Indefinido	TELEOP. ESPECIALISTA	01/01/1998	76,92%	reduccion guarda legal	10.664,52	1197,6	11.862,12
3	289-Indefinido T.P.	TELEOP.ESPECIALISTA	11/06/2007	53,85%		7.466,04		7.466,04
4	289-Indefinido T.P.	TELEOP. ESPECIALISTA	23/07/2007	92,31%		12.798,36		12.798,36
5	100-Indefinido	TELEOP. ESPECIALISTA	01/01/1998	100,00%		13.864,56	1556,88	15.421,44
6	289-Indefinido T.P.	TELEOP.ESPECIALISTA	05/01/2009	78,88%		10.936,32		10.936,32
7	289-Indefinido T.P.	TELEOP. ESPECIALISTA	21/11/2005	89,74%		12.441,96		12.441,96
8	289-Indefinido T.P.	TELEOP. ESPECIALISTA	01/12/2006	78,21%		10.843,32		10.843,32
9	289-Indefinido T.P.	TELEOP.ESPECIALISTA	22/08/2007	79,49%		11.020,92		11.020,92
10	501-Obra T.P.	TELEOP. ESPECIALISTA	01/03/2011	82,05%		11.375,76		11.375,76
11	200-Indefinido T.P.	SUPERVISOR B	01/10/2002	73,08%	reduccion guarda legal	11.686,56	2527,20	14.213,76
12	189-Indefinido	TELEOP. ESPECIALISTA	01/10/2002	80,77%	reduccion guarda legal	11.198,40	290,64	11.489,04
13	100-Indefinido	TELEOP. ESPECIALISTA	01/10/2002	100,00%		13.864,56	359,88	14.224,44
14	289-Indefinido T.P.	TELEOP. ESPECIALISTA	17/03/2003	80,13%		11.109,60	261,12	11.370,72
15	501-Obra T.P.	TELEOP. ESPECIALISTA	17/06/2011	60,26%	en excedencia	8.354,24		8.354,24

* Salarios 2014. Sin previsión de subida 2015, no aprobada por convenio todavía.

En Zaragoza, a 28 de mayo de 2014

PYRENALIA NET CENTER, S.L.
C. I. F. B-50867225^{Edo.}
C/Bari, 39, 3.º Planta - Plataforma Logística PLAZA
50197 ZARAGOZA
Teléfono 902 401 407
Pyrenalia Net Center, S.L.

**INSTRUCCIÓN DEL VICEALCALDE-CONSEJERO DEL ÁREA DE
PRESIDENCIA, ECONOMÍA Y HACIENDA SOBRE BUENAS PRÁCTICAS PARA
LA GESTIÓN DE LAS CONTRATACIONES DE SERVICIOS.**

Tras la reforma laboral de 2006, que introdujo cambios en los artículos 42 y 43 del Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido del Estatuto de los Trabajadores, la Abogacía General del Estado publicó su Circular Laboral 2/2007, en la que establecía pautas a seguir a la hora de la celebración de contratos administrativos de servicios, tanto en la fase previa a la adjudicación, como durante su ejecución, a fin de evitar que la jurisdicción social pueda declarar situaciones de cesión ilegal de trabajadores en la Administración Pública, derivadas de dichos contratos administrativos.

Por su parte, el Tribunal de Cuentas elevó a las Cortes Generales una Moción sobre la necesidad de evitar los riesgos de que los trabajadores de las empresas de servicios contratadas por la Administración, por las condiciones en que se desarrolla la actividad contratada, se conviertan en personal laboral de la Administración contratante en virtud de sentencias judiciales, que motivó la aprobación de la Resolución de 27 de octubre de 2010 (BOE de 18 de enero de 2011), por la Comisión Mixta de las Cortes Generales para las relaciones con el Tribunal de Cuentas.

En dicha Resolución se insta a las Administraciones Públicas a instrumentar los mecanismos necesarios para atajar aquellas prácticas que han venido llevándose a cabo durante los últimos años en las contrataciones de servicios, por cuanto la declaración de la cesión ilegal, que ofrece al trabajador el derecho a adquirir la condición de fijo en la empresa cedente o cesionaria, da lugar, en caso de decantarse por la cesionaria, en este caso una Administración Pública, a adquirir la condición de personal laboral indefinido no fijo.

Esta circunstancia se opone de manera notoria a lo establecido en nuestra Constitución, que prevé en su artículo 103.2, que el acceso a la función pública debe hacerse conforme a los principios de igualdad, mérito y capacidad, a través de procedimientos, tal y como recoge la Ley 7/2007, de 12 de abril, en su artículo 55, que garanticen, además de esos principios, la publicidad y la transparencia, así como la imparcialidad y profesionalidad de los órganos de selección.

1. Ámbito de aplicación

La presente instrucción, y los criterios que en ella se contienen, serán de aplicación en el Ayuntamiento de Zaragoza así como en sus organismos autónomos.

2. Principios de actuación

Siguiendo las propuestas del Tribunal de Cuentas sobre la materia, asumidas por las Cortes Generales en su Resolución de 27 de octubre de 2010, aprobada por la Comisión Mixta para las Relaciones con el Tribunal de Cuentas y publicada en el BOE el 18 de enero de 2011, se atenderá a los siguientes principios de actuación:

1. Se evitará, tanto por los órganos gestores de personal como por los responsables de la gestión de los servicios, el recurso a la contratación de servicios externos para suplir la carencia de medios personales cuando se trate de hacer frente a necesidades permanentes de personal, relacionadas con el ejercicio de las competencias que tenga atribuidas la entidad u órgano de que se trate.

2. En los pliegos de prescripciones técnicas, así como en los de cláusulas administrativas particulares, de los contratos de servicios y de los que se celebren en su caso, con empresas de trabajo temporal, se determinarán con precisión las prestaciones a realizar, no deben tener carácter difuso o ser actividades meramente accesorias difícilmente diferenciables de las actividades ordinarias de la administración y no deberán concebirse como contrataciones destinadas a integrar personal en los equipos de trabajo de personal propio, de manera que se evite el riesgo de que se consolide como personal del organismo contratante el procedente de las citadas empresas. Con la misma finalidad, deberá cuidarse también que su ejecución no se desvíe de lo pactado, así como el cumplimiento de su plazo de duración y de las prórrogas.
3. Los responsables de la gestión de los servicios para cuya ejecución se recurre a la contratación externa se abstendrán de realizar, durante la ejecución de los contratos, acto alguno que, conforme a la interpretación que viene realizándose en sede judicial, pueda conducir al reconocimiento de una situación de cesión ilegal, con las consecuencias que se anudan a este reconocimiento. En especial, deberán respetar, durante dicha ejecución, el poder de dirección que corresponde al empresario, absteniéndose de asumir funciones directivas, señaladamente mediante la impartición directa de órdenes e instrucciones, sobre el personal de la empresa concertada, sin perjuicio de las facultades que la legislación de contratos del sector público reconoce al órgano de contratación en orden a la ejecución de los contratos. Además, tanto en la fase previa a la adjudicación del contrato como durante la ejecución del mismo, se seguirán las pautas que se establecen en la Circular Laboral 2/2007, de la Abogacía General del Estado, sobre cesión ilegal de trabajadores tras la reforma laboral de 2006, para evitar que se pueda declarar tal cesión, y se vigilará especialmente que, en un análisis de indicios esenciales y accidentales, no concurra ninguno de aquéllos de los que se pueda presumir que existe cesión ilegal, y que se recogen detalladamente en la mencionada Circular.

3. Buenas prácticas en la fase de formalización de los contratos

1. La contratación de servicios externos ha de circunscribirse exclusivamente a los supuestos en que se encuentre debidamente justificada, no pudiendo ser objeto de estos contratos aquellos servicios que impliquen el ejercicio de la autoridad inherente a los poderes públicos.
2. El objeto del contrato deberá ser la prestación integral de un servicio, incluyendo la aportación de funciones de organización e iniciativa para garantizar el cumplimiento del mismo.
3. Los pliegos de prescripciones técnicas y los pliegos de cláusulas administrativas particulares deberán determinar con precisión las prestaciones a realizar.

En ellos deberá consignarse la obligación por parte de la empresa adjudicataria de designar al menos un coordinador técnico o responsable, perteneciente a la plantilla del contratista, que sea el encargado de la dirección del proyecto, así como de impartir directamente las órdenes e instrucciones de trabajo al resto de trabajadores de la empresa adjudicataria.

Asimismo, los pliegos deberán hacer constar el compromiso de la empresa contratista para ejercer de modo real, efectivo y periódico el poder de dirección inherente a todo empresario en relación con sus trabajadores, asumiendo la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, sustituciones, obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, imposición -cuando proceda- de sanciones disciplinarias, y cuantos efectos de Seguridad Social se deriven, en particular el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, y cuantos otros derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.

- 4. Con carácter general, la prestación de los servicios derivados de un contrato administrativo se prestarán en dependencias o instalaciones propias del empresario contratista, y sólo con carácter excepcional podrán prestarse dichos servicios en algunos de los centros dependientes del Ayuntamiento o sus organismos autónomos, haciendo constar las razones que motiven este extremo en los pliegos del contrato.
- 5. En el caso de la contratación de servicios que se presten de manera continuada en los centros de trabajo, con carácter previo al inicio de la prestación contratada, el responsable de la Administración deberá comprobar la afiliación y alta en la Seguridad Social de los trabajadores que el empresario contratista ocupen en los mismos.¹

Así mismo, habrá de dotarse a este personal de espacios de trabajo diferenciados de aquellos que ocupa el personal funcionario y laboral dependiente del Ministerio o de sus organismos autónomos.

- 6. Estas premisas serán de aplicación también para el personal de aquellas entidades que, en virtud de una encomienda de gestión, realicen actividades de carácter material, técnico o de servicios, de acuerdo con lo establecido en el artículo 4.1.n) y 24.6 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

4. Buenas prácticas en la fase de ejecución

- 1. Los responsables de la Administración deberán ajustarse en todo momento a lo establecido en el contrato, velando porque la ejecución del mismo no se desvíe de lo pactado, así como por el cumplimiento de su plazo de duración y, en su caso, de las prórrogas.

Igualmente, dichos responsables se abstendrán de asumir funciones directivas, dictar órdenes o impartir instrucciones concretas y directas sobre el personal de la empresa, haciéndolo en todo caso a través de la persona que sea designada como coordinador técnico, conforme a lo establecido en los pliegos del contrato.

Cualquier comunicación que el personal de las empresas contratistas o que, en virtud de una encomienda de gestión haya de prestar sus servicios en alguno de los centros de trabajo pertenecientes al Ayuntamiento o a sus organismos autónomos, deba mantener con los responsables de la Administración habrá de hacerse en todo caso a través del coordinador técnico o interlocutor designado al efecto, que será también el responsable de controlar la asistencia del personal al lugar de trabajo, del cumplimiento

¹ De conformidad con el Real Decreto-ley 5/2011, de 29 de abril, de medidas para la regularización y control del empleo sumergido y fomento de la rehabilitación de viviendas (BOE del 6 de mayo de 2011).

de las normas laborales de su empresa, y de la distribución de las vacaciones de manera que el servicio a prestar no se vea afectado.

Todo ello, sin perjuicio de las facultades que la legislación de contratos del sector público reconoce al órgano de contratación en orden a la ejecución de los contratos, o la necesaria coordinación de la prestación integral del servicio pues, como propietario del centro o lugar de trabajo, responsable de lo que en él suceda a efectos de prevención de riesgos laborales, o encargado de fijar los horarios de apertura y cierre de las instalaciones, habrá de asumir ciertas responsabilidades que consecuentemente afectarán también a las contratadas.

2. El coordinador técnico o interlocutor será también el encargado de informar al responsable de la Administración de aquellas personas a su cargo que dejen de prestar servicios, con el fin de proceder a la baja de aquellos medios materiales de los que se les hubiera dotado para el correcto desempeño de los trabajos encomendados, así como el resto de medidas que correspondan.
3. El personal de las empresas contratistas, o el que en virtud de una encomienda de gestión preste sus servicios en los centros de trabajo del Ayuntamiento o sus organismos públicos no podrá tener acceso a los siguientes servicios:
 - Cursos de formación, salvo los obligatorios en materia de prevención de riesgos laborales
 - Uso del servicio médico, salvo en casos de urgencia debidamente justificados
 - Programas socio-culturales o prestaciones de acción social
 - Acceso al correo electrónico corporativo. En caso de que se les deba asignar una cuenta de correo electrónico, en la dirección de correo deberá dejarse constancia de que se trata de personal externo.
 - Tarjetas de control de acceso de empleados públicos, dotándoseles, en su caso, de una autorización especial de entrada. En ningún supuesto el control de acceso a las instalaciones podrá suponer un control horario del personal de la empresa contratista.
4. En ningún caso los trabajadores de las empresas contratistas, ni aquellos que presten servicios en virtud de una encomienda de gestión, podrán percibir indemnizaciones por razón de servicio.

5. Modelo de cláusula a incluir en los pliegos

Para cumplir esta Instrucción en cuanto al nuevo contenido que debe figurar en los pliegos de cláusulas administrativas particulares, los órganos de contratación deberán añadir en ellos, salvo excepciones justificadas, la cláusula recogida en el Anexo a esta Instrucción (o, con las adaptaciones necesarias, podrá añadirse una cláusula equivalente en los acuerdos de encomienda de gestión).

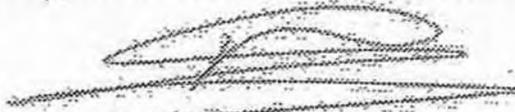
Deberá quedar constancia en la documentación contractual que la presente instrucción servirá como documento interpretativo en caso de conflicto.

6. Responsabilidad

La inobservancia de las buenas prácticas recogidas en esta Instrucción podrá dar lugar, si hubiere razones para ello, a la exigencia de las oportunas responsabilidades disciplinarias de los empleados públicos infractores, de acuerdo con lo dispuesto en el Título VII de la Ley 7/2007, de 12 de abril, por la que se aprueba el Estatuto Básico del Empleado Público.

I.C. Zaragoza, 9 de octubre de 2012.

**EL VICEALCALDE Y CONSEJERO DEL ÁREA DE
PRESIDENCIA, ECONOMÍA Y HACIENDA**



Fdo.: Fernando Gimeno Marín.

ANEXO

MODELO DE CLAUSULA A INCLUIR EN LOS PLEGOS

Cláusula xx: Reglas especiales respecto del personal laboral de la empresa contratista:

1. En relación con los trabajadores destinados a la ejecución de este contrato, la empresa contratista asumirá la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sueldos, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, la imposición - cuando proceda - de sanciones disciplinarias, las obligaciones en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.
2. La empresa contratista estará obligada a ejecutar el contrato en sus propias dependencias o instalaciones salvo que, excepcionalmente, sea autorizada a prestar sus servicios en las dependencias administrativas. En este caso, el personal de la empresa contratista ocupará espacios de trabajo diferenciados del que ocupan los empleados públicos. Corresponde también a la empresa contratista velar por el cumplimiento de esta obligación. En el cuadro de características del pliego deberá hacerse constar motivadamente la necesidad de que, para la ejecución del contrato, los servicios se presten en las dependencias administrativas.
3. La empresa contratista deberá designar al menos un coordinador técnico o responsable, integrado en su propia plantilla, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:
 - a) Recibir y transmitir cualquier comunicación que el personal de la empresa contratista deba realizar a la Administración en relación con la ejecución del contrato se realizará a través del coordinador, técnico o interlocutor designado al efecto.
 - b) Controlar el cumplimiento de las normas laborales de la empresa, en particular en materia de asistencia del personal al lugar de trabajo y disfrute de vacaciones, de manera que no se perturbe la prestación del servicio contratado.
 - c) Informar a la Administración de los empleados del contratista que dejen de estar adscritos a la ejecución del contrato, en especial a los efectos de poder gestionar adecuadamente los medios de trabajo de que aquellos hubieran dispuesto.
4. El personal de las empresas contratistas, o el que en virtud de una encomienda de gestión preste sus servicios en los centros de trabajo del Ayuntamiento o sus organismos públicos no podrá tener acceso a los siguientes servicios:
 - a) Cursos de formación, salvo los obligatorios en materia de prevención de riesgos laborales
 - b) Uso del servicio médico, salvo en casos de urgencia debidamente justificados
 - c) Programas socio-culturales o prestaciones de acción social
 - d) Acceso al correo electrónico corporativo. En caso de que se les deba asignar una cuenta de correo electrónico, en la dirección de correo deberá dejarse constancia de que se trata de personal externo.
 - e) Tarjetas de control de acceso de empleados públicos, dotándoseles, en su caso, de una autorización especial de entrada. En ningún supuesto el control de acceso a las instalaciones podrá suponer un control horario del personal de la empresa contratista.