

Expediente: **0924158/15**

PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES ESPECÍFICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE "ASISTENCIA PARA REALIZAR LA EVALUACIÓN DE LAS SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS PROCEDIMIENTOS INCLUIDOS EN EL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA GERENCIA MUNICIPAL DE URBANISMO DEL AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA", POR PROCEDIMIENTO ABIERTO.

a) Objeto del contrato.

Será objeto del contrato a que se refieren estos pliegos la realización del servicio consistente en "ASISTENCIA PARA REALIZAR LA EVALUACIÓN DE LAS SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS PROCEDIMIENTOS INCLUIDOS EN EL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA GERENCIA MUNICIPAL DE URBANISMO DEL AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA", 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: 79320000-3: servicios de encuestas de opinión pública.

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 Consejero del Área de Urbanismo y Sostenibilidad, en uso de la delegación de competencias efectuada por el Gobierno de Zaragoza en fecha 17 de febrero de 2009 y de conformidad con el punto cuarto del Decreto de la Alcaldía de 18 de junio de 2015, que establece que continuarán vigentes las delegaciones atribuidas anteriormente hasta que sean revocadas o modificadas, entendiéndose realizadas a los órganos que resulten de lo establecido en el Decreto.

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 de licitación es de 11.474,38 €, al que se adicionará el 21 % de I.V.A. (2.409,62 €), lo que supone un total de 13.884,00 €, atendida la duración inicial del contrato.

El importe máximo anual es 5.737,19 € (I.V.A. excluido); 6.942,00 € (I.V.A. incluido).

Los licitadores podrán modificar el presupuesto establecido, mejorándolo a la baja.

El valor estimado, que asciende a 17.211,57 €, no coincide con el presupuesto de licitación al haberse tenido en cuenta la duración inicial del contrato mas la posible prórroga.

Las obligaciones económicas del contrato, para el presente ejercicio, se aplicarán con cargo a la partida presupuestaria 2015 GUR 1512 22706 "SISTEMAS DE GESTION DE LA

CALIDAD Y ACCESIBILIDAD, RC: 150932. La duración del contrato para el resto de los ejercicios, incluida la posible prórroga, quedará condicionada a la existencia de consignación presupuestaria adecuada y suficiente en cada ejercicio presupuestario.

e) Duración del contrato y plazo de entrega.

La duración del contrato será de 2 años, contados a partir del día siguiente al de la formalización del contrato o desde la fecha fijada en el documento contractual.

El contrato podrá prorrogarse por un período anual más 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.

La fecha de realización de las 600 encuestas anuales se encuadrará principalmente en el último trimestre de cada año o en dos semestres que se valorará conjuntamente con la Dirección de Servicios de Información y Organización, salvo en el primer año que se prorrogará tres meses desde la fecha de formalización del contrato.

La entrega de documentos e informes de situación y finales deberá realizarse en los plazos definidos según el programa de ejecución presentado por el licitador en su oferta, aunque el orden de desarrollo será fijado conjuntamente con el Ayuntamiento y los plazos de entrega se ajustarán y se distribuirán a lo largo de los 2 años de duración del contrato, finalizando la entrega antes del 15 de diciembre de cada año, en el caso de que la encuesta se realice en el último trimestre o antes del 15 de junio y 15 de diciembre si son semestrales.

f) Fórmula de revisión de precios.

No procede.

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).

Justificantes de los requisitos de solvencia económica, financiera y técnica o profesional conforme a los artículos 75 y 78 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, que se acreditará mediante la presentación de los siguientes documentos:

Solvencia económica y financiera:

- Declaraciones apropiadas de entidades financieras o, en su caso, justificante de la existencia de un seguro de indemnización por riesgos profesionales.

Solvencia técnica:

- Una relación de los principales servicios o trabajos, de características similares al objeto del presente contrato, realizados en los últimos tres años que incluya objeto, importe, fechas y el destinatario, público o privado, de los mismos. El importe acumulado de los servicios efectuados en los últimos tres años deberá ser igual o superior a 10.000,00 € (IVA excluido). 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 o, 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.

- Compromiso de adscribir a la ejecución del contrato, como mínimo, los siguientes medios personales:

- Un jefe de proyecto: con experiencia, de al menos tres años, en metodologías de gestión de proyectos de evaluación de la satisfacción y de mercados.

- Dos encuestadores: con experiencia de al menos un año.

No obstante lo dispuesto en la cláusula 8, sobre 1 del Pliego de Clausulas Administrativas Particulares Tipo, el licitador podrá sustituir la presentación de toda la documentación que se establece en dicha cláusula por una DECLARACION RESPONSABLE, que incluirá en el sobre 1 relativo a la documentación administrativa, indicando que cumple las condiciones establecidas legalmente para contratar con la Administración (se adjunta el modelo como anexo).

Dicha documentación les será requerida con carácter previo a la propuesta de adjudicación.

En todo caso, el órgano de contratación, podrá recabar en cualquier momento anterior a la adopción de la propuesta de adjudicación, a los licitadores para que aporten la documentación señalada en esta cláusula.

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

1.- Análisis y descripción funcional de las tareas/módulos y contenido del estudio, detallando requerimientos y características. Se deben definir los requisitos desde el nivel de datos, cuestionarios a los usuarios e informe final.

2.- Metodología de gestión de proyecto, formato, presentación y tipos de informes.

- Utilización de metodologías que garanticen la fiabilidad de las encuestas y la evaluación de la calidad, en función de la concreción y eficiencia de la propuesta.

- Utilización de metodologías ágiles, en función de la concreción y eficiencia de la propuesta.

3.- Mejoras subjetivas, en función de la utilidad de la propuesta.

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

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

1.- Oferta económica: siguiendo el modelo que aparece en el anexo I.

2.- Cronograma. Periodo de tiempos de ejecución del servicio.

3.- Mejoras de valoración objetivas: número de encuestas superior al mínimo establecido en el Pliego de Prescripciones Técnicas, desagregadas y valoradas por tipos y número de horas de formación al personal de la Dirección de Servicios de Información y Organización.

4.- Informe de tiempos de realización.

k) 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 suscrito 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:

- Responsabilidad Civil de Explotación.
- Responsabilidad Civil Patronal.

Los límites de indemnización, deberán ser como mínimo de 400.000,00 €.

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

Asimismo, 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.

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.

I) Criterios de valoración.

1.- Criterios objetivos: *hasta un máximo de 59 puntos.*

1.1.- Oferta económica: *hasta un máximo de 32 puntos.*

Se aplicará un criterio de proporcionalidad respecto a la oferta más reducida, a la que se atribuirá la puntuación máxima calculando la ponderación de las demás con arreglo a la fórmula siguiente:

$$P = (32 \times \text{MIN}) / \text{OF}$$

Donde P será la puntuación que obtenga el licitador, MIN es el importe de la oferta mínima y OF es la oferta correspondiente al licitador que se valora.

1.2.- Mejoras: *hasta un máximo de 14 puntos.*

- **Aumento de número de encuestas** respecto al mínimo obligatorio; desagregadas y valoradas por tipos, reparto de las mismas por procesos, combinación de metodología cualitativa-cuantitativa, analizando repercusión en la representatividad de la muestra, recogida de datos y análisis de la información: **hasta un máximo de 12 puntos.**

Se valorará con 2 puntos por cada 50 encuestas telefónicas añadidas hasta un máximo de 8 puntos y 1 punto por cada 50 on line añadidas hasta un máximo de 4 puntos.

- **Número de horas de formación** al personal de la Dirección de Servicios de Información y Organización: se valorará con 0,5 puntos por cada 10 horas de formación: **hasta un máximo de 2 puntos.**

1.3.- Ficha técnica. Estructura de fases y cronograma. Periodo de tiempos de ejecución del servicio: hasta un máximo de 8 puntos.

Se valorará con 1 punto y hasta un máximo de 8, cada 3 meses de soporte a partir de la fecha de finalización del periodo anual de ejecución.

1.4.- Informe de tiempos de realización: hasta un máximo de 5 puntos.

Se valorará con 0,6 puntos por cada tarea / módulo, la inclusión de un diagrama y descripción de la evolución temporal de cada tarea / módulo, marcando los hitos principales. Se valorará además con 0,8 puntos más la evaluación temporal y descripción global del proyecto, con todos los módulos englobados.

2.- Criterios dependientes de juicio de valor: hasta un máximo de 41 puntos.

2.1.- Análisis y descripción funcional de las tareas/módulos y contenido del estudio, detallando requerimientos y características. Se deben definir los requisitos desde el nivel de datos, cuestionarios a los usuarios e informe final: **hasta un máximo de 30 puntos.**

- a) Análisis y diseño de la investigación. Modelo de análisis y elaboración: **hasta un máximo de 10 puntos.**
- b) Descripción de cuestionarios (telefónicos y on line): **hasta un máximo de 8 puntos.**
- c) Realización de encuestas (telefónicas y on line): **hasta un máximo de 6 puntos.**
- d) Descripción y elaboración de fichas por procesos y usuarios: **hasta un máximo de 6 puntos.**

2.2.- Metodología de gestión de proyecto, formato, presentación y tipos de informes: hasta un máximo de 8 puntos.

- Utilización de metodologías que garanticen la fiabilidad de las encuestas y la evaluación de la calidad, en función de la concreción y eficiencia de la propuesta: **hasta un máximo de 5 puntos.**
- Utilización de metodologías ágiles, en función de la concreción y eficiencia de la propuesta: **hasta un máximo de 3 puntos.**

2.3.- Mejoras subjetivas, en función de la utilidad de la propuesta: hasta un máximo de 3 puntos.

m) 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.

n) Posibilidad de ofertar variantes.

No se admiten variantes.

ñ) Importe máximo de los gastos del contrato que debe abonar el adjudicatario.

El adjudicatario estará obligado a satisfacer los gastos de publicidad de la licitación hasta un importe máximo de 1.500,00 € para los anuncios en los correspondientes Boletines Oficiales.

o) Gastos a abonar en caso de renuncia o desistimiento.

En caso de renuncia o desistimiento, se compensará a cada uno de los licitadores por los gastos en que hubiese incurrido. No obstante, esta indemnización no superará en ningún caso el límite de 2.000,00 € en total, para todos los licitadores en su conjunto.

p) Designación de representante de la empresa adjudicataria.

Si.

q) Supervisión del contrato.

El Director de Servicios de Información y Organización, será la encargada de la dirección y supervisión del contrato.

r) Facturación.

De conformidad con la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el Sector Público y según Decreto del Vicealcalde-Consejero del Área de Presidencia, Economía y Hacienda sobre exclusión de la obligación de facturación electrónica prevista en el artículo 4 de dicha Ley, es obligatorio la facturación electrónica de todas aquellas facturas cuyo importe sea igual o superior a 5.000,00 € para todas aquellas entidades que se relacionan en el artículo 4 de la Ley, siendo potestativo en el resto de los casos, tanto en lo que se refiere a importe como a las personas físicas y demás entidades no incluidas en la relación.

El envío de las facturas electrónicas por parte del adjudicatario a la Dirección de Servicios de Información y Organización se realizará a través de:

- Sede electrónica municipal (www.zaragoza.es)
- Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas de la Administración General del Estado (FACE) (Orden HAP/1074/2014, de 24 de junio).
- Entidades prestadoras de servicios de facturación electrónica como CAIXA.

Las facturas que se expidan a través de la Plataforma FACE se ajustarán a la codificación de los órganos administrativos establecidos en el directorio DIR3 de unidades administrativas comunes gestionado por la Secretaría del Estado de las Administraciones Públicas.

Código del Ayuntamiento de Zaragoza (Órgano Gestor): L01502973 Ayuntamiento de Zaragoza.

Código de la Oficina Contable: LA0003296 Servicio de Contabilidad.

Código de la Unidad Tramitadora: LA0003578 Dirección de Servicios de Información y Organización.

La facturación se realizará a la entrega del informe final, pudiéndose fraccionar por mitad a la finalización de la realización de las encuestas sobre el importe total del contrato.

El contratista percibirá el importe del servicio efectuado, una vez llevada a cabo Acta de conformidad de recepción del mismo, 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.

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.

s) Infracciones y penalidades.

1.- El adjudicatario prestará la totalidad de los servicios objeto del contrato conforme a lo establecido en el Pliego de Prescripciones Técnica y Pliegos de Cláusulas Administrativas y con arreglo a la propuesta efectuada. Durante la ejecución de los trabajos contemplados en el presente Pliego de Condiciones, la empresa adjudicataria podrá incurrir en infracciones que pudieran dar origen a una penalización en los siguientes supuestos, que se clasificarán, según su importancia y reincidencia, en leves, graves y muy graves.

Infracción leve:

- El retraso mayor de una semana y menor de un mes en la entrega de un informe.

Infracciones graves:

- Fallo o cambio en el contenido de los informes.
- Retraso mayor o igual a un mes y menor de dos meses en la entrega de un informe.

Infracciones muy graves:

- La entrega de un informe que no cumpla las funcionalidades requeridas o no se entregue en plazo.
- Un retraso mayor o igual a dos meses en la entrega de un módulo.

2.- Penalidades:

Por infracciones leves: se penalizará a la empresa adjudicataria con una pena pecuniaria del 2,5% de la facturación.

Por infracciones graves: se penalizará a la empresa adjudicataria con una pena pecuniaria del 10% de la facturación.

Por infracciones muy graves: se penalizará a la empresa adjudicataria con una pena pecuniaria del 30% de la facturación sin perjuicio del derecho de resolver el contrato y de la reclamación de daños y perjuicios.

3.- Se consideran causas específicas de rescisión del contrato las siguientes:

- Incumplimiento del deber de reserva frente a terceros ajenos al servicio respecto a la información, documentos y especificaciones entregados, el uso de la información para fines distintos de los encomendados, o el incumplimiento del deber de confidencialidad y protección de datos de carácter personal.

- Pérdida o extravío de la documentación cedida por el Ayuntamiento al adjudicatario, por causas de su exclusiva responsabilidad.

- El falseamiento de la información en informes.
- El incumplimiento sistemático de las condiciones de prestación de servicio establecidas en el Pliego de Prescripciones Técnicas.
- La acumulación de incumplimientos graves en dos semestres consecutivos.
- Cualquier otra causa cuya gravedad justifique esta decisión.

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 II, 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.

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 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) Protección de datos y confidencialidad.

Los datos manejados por la empresa adjudicataria a causa de la prestación de los trabajos serán propiedad del Ayuntamiento de Zaragoza, sin que la empresa adjudicataria pueda utilizarlos con un fin distinto al que figura en el contrato de servicios. La empresa adjudicataria quedará obligada al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y en especial a sus artículos 10 y 12 expresamente.

Deberá guardar la debida confidencialidad y secreto sobre los datos, hechos, informaciones, conocimientos, relaciones, documentos y otros elementos a los que tenga acceso con motivo de la prestación del servicio, sin que pueda conservar copia o utilizarlos para cualquier finalidad, incurriendo en caso contrario en las responsabilidades previstas en la legislación vigente.

Informará a sus empleados de que solo pueden tratar la información del Ayuntamiento para cumplir los servicios objeto de este pliego y también de la obligación de no hacer públicos, ceder o enajenar cuantos datos conozcan. Incluirá una cláusula, de confidencialidad y secreto en los términos descritos, en los contratos laborales que suscriban los trabajadores destinados a la prestación del servicio objeto del presente pliego.

Dado que durante la realización de los servicios los empleados pueden tener acceso a determinada información del Ayuntamiento en sus locales y sistemas de información, la empresa adjudicataria, al igual que su personal, se someterán, a los documentos de seguridad vigentes en el Ayuntamiento de Zaragoza para cada uno de los ficheros a los que tenga acceso, e igualmente a las especificaciones e instrucciones de los responsables de seguridad en materia de protección de datos de cada una de las dependencias municipales afectadas.

La empresa adjudicataria, una vez cumplida la prestación contractual, destruirá los datos que le hayan sido facilitados, al igual que cualquier soporte o documentos en los que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.

Una vez formalizado el contrato, la empresa adjudicataria aportará al director técnico designado por la Dirección de Servicios de Información y Organización una memoria descriptiva de las medidas de seguridad que adoptará para asegurar la confidencialidad e integridad de los datos conocidos y de la documentación facilitada, asimismo le deberá comunicar antes de siete días, la persona o personas responsables de la puesta en práctica y de la inspección de las medidas de seguridad .

Todos los documentos que se generen a lo largo del contrato tienen carácter confidencial y no podrán ser total o parcialmente reproducidos en ningún medio o entregados a terceras personas sin la expresa autorización por escrito del director técnico designado por el Coordinador General del Área de Urbanismo y Sostenibilidad.

w) Propiedad de los trabajos.

El Ayuntamiento de Zaragoza será propietario de todos los trabajos desarrollados por la empresa adjudicataria. La propiedad de estos trabajos abarca tanto la documentación que debe ser objeto de entrega, como sus diseños, contenidos, y cualquier tipo de documentación preparatoria, técnica y el uso que se desarrolle con ocasión de la misma. Por consiguiente, la empresa adjudicataria cede en exclusiva al Ayuntamiento de Zaragoza todos los derechos de explotación sobre los trabajos realizados y cualquier creación de propiedad intelectual que pudiere derivarse de los mismos, con carácter mundial y por la mayor duración que permita la Ley.

El Ayuntamiento de Zaragoza podrá ejercer estos derechos en la forma más amplia que la

Ley permita, comprendiendo ello su reproducción, distribución, transformación, comunicación pública y puesta a disposición, en cualquier soporte, formato e idioma y con los efectos que las leyes determinen. En consecuencia, la empresa adjudicataria se abstendrá de comercializar, reproducir, transmitir y publicar o difundir, total o parcialmente el contenido de los trabajos sin el consentimiento expreso del Ayuntamiento de Zaragoza. Igualmente se compromete a no utilizar los resultados de sus trabajos, ni reproducirlos, transmitirlos, modificarlos o divulgarlos sin autorización previa y expresa del Ayuntamiento de Zaragoza.

El adjudicatario no podrá mantener relación institucional, hacer declaraciones a medios de comunicación o entregar documentación o datos, sobre temas concernientes a los trabajos realizados, sin la autorización de la Gerencia municipal de Urbanismo.

x) Información a los licitadores.

Cuando sea preciso solicitar la información adicional o complementaria a que se refiere el artículo 158 del TRLCSP, la Administración contratante deberá facilitarla, al menos, seis días antes de la fecha límite fijada para la recepción de ofertas, siempre que dicha petición se presente con una antelación mínima de ocho días respecto de aquella fecha. Dicha solicitud se efectuará al número de fax o dirección de correo electrónico previsto en el anuncio de licitación.

y) 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.

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 Cláusulas Administrativas Particulares Tipo con fecha 22 de noviembre de 2012.

3.- El adjudicatario estará obligado a suministrar al Ayuntamiento, previo requerimiento, toda la información a que se hace referencia en el art. 9 de la Ley 8/2015, de 25 de marzo, de Transparencia de la Actividad Pública y Participación Ciudadana de Aragón.

z) Supuestos de contradicción.

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 3 de septiembre de 2015

LA JEFE DEL DEPARTAMENTO



Fdo.: Ana Budría Escudero

LA JEFE DEL SERVICIO



Fdo.: Azucena Ayala Andrés

Conforme:
EL JEFE DE LA ASESORÍA JURÍDICA

Fdo.: Luis García-Mercadal y García-Loygorri

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 _____, refere
el Boletín Oficial de Aragón núm. _____
al procedimiento abierto convocado para la contratación del servicio de “ASISTENCIA PARA
REALIZAR LA EVALUACIÓN DE LAS SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS
PROCEDIMIENTOS INCLUIDOS EN EL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA
CALIDAD DE LA GERENCIA MUNICIPAL DE URBANISMO DEL AYUNTAMIENTO DE
ZARAGOZA” 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 la
cantidad del precio (en número y letra) euros al que se adicionará
el % de I.V.A. (..... euros), lo que supone un total de
euros.

(fecha y firma del proponente)

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 deben 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 PLIEGOS

Ciáusula 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 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. 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.

ANEXO III

D.....con DNI: en nombre y representación de la empresa y a los efectos de su constancia en el procedimiento convocado para la contratación deldeclara que cumple con las condiciones establecidas legalmente para contratar con la Administración y que se halla en disposición de aportar la documentación acreditativa que se relaciona a continuación en el momento en que así le sea requerida por el Excmo. Ayuntamiento de Zaragoza:

- Escritura de constitución, y de modificación en su caso.
- D.N.I. (PARA PERSONAS FÍSICAS).
- Escritura de poder.
- Poder bastanteado por letrado de la Asesoría Jurídica del Ayuntamiento de Zaragoza.
- Declaración responsable de no estar incurso en prohibición de contratar.
- Certificación acreditativa de hallarse al corriente en el pago de las cotizaciones a la Seguridad Social.
- Documento que acredite estar dado de alta en la fecha de licitación, en el Impuesto sobre Actividades Económicas.
- Justificante de hallarse al corriente en el cumplimiento de la obligaciones tributarias con la Administración del Estado y, en su caso, con la Diputación Foral de régimen económico especial.
- Justificante de hallarse al corriente en el cumplimiento de la obligaciones tributarias con la Ayuntamiento de Zaragoza.
- Declaración de no estar la empresa sujeta a tributación en otra Administración distinta a aquella o aquellas a la que se refieren las certificaciones aportada.
- Justificación de la solvencia económica y financiera.
- Justificación de la solvencia técnica.
- Trabajadores discapacitados o en situación de exclusión social (SUPERIOR AL 2%).
- Subcontratación (EN CASO DE QUE SE EXIJA EN ESTE PLIEGO).
- Declaración de sometimiento a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales españoles de cualquier orden. (EXCLUSIVAMENTE PARA EMPRESAS EXTRANJERAS).
- Cumplimiento de normas de garantía de la calidad y de gestión medioambiental.
- Grupo empresarial al que pertenece y comprensiva de todas las sociedades pertenecientes a un mismo grupo:
 - Si**, pertenece a grupo empresarial. Se deberá adjuntar obligatoriamente relación de todas las empresas pertenecientes al grupo.
 - No**, pertenece a ningún grupo empresarial.
- Póliza de seguros que cubra la responsabilidad civil y daños a terceros
- Manifestación por escrito de que en la oferta presentada se han tenido en cuenta las obligaciones relativas a las disposiciones sobre protección de empleo, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales y protección del medio ambiente.

y para que conste a los efectos oportunos, se aporta esta declaración responsable.

Zaragoza, a