

Expediente: 0780880/12

PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES ESPECÍFICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE "ATENCIÓN TELEFÓNICA A LOS USUARIOS DE LA TARJETA CIUDADANA DE ZARAGOZA (CAU)", 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 A LOS USUARIOS DE LA TARJETA CIUDADANA DE ZARAGOZA (CAU)", 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: 64210000-1.

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-Consejero del Área 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 por contrata.

El importe del contrato ascenderá como máximo a 78.652,00 €, al que se adicionará el 21 % de I.V.A. (16.516,92 €), lo que supone un total de 95.168,92 €, atendida la duración del contrato que será hasta el 31 de diciembre de 2013.

El tipo de licitación se establece en el importe mensual, siendo su precio máximo de 6.556 € (I.V.A. excluido); 7.932,76 € (I.V.A. incluido).

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

El valor estimado del contrato coincide con el presupuesto de licitación.

Las obligaciones económicas del contrato, para el presente ejercicio, se atenderán con cargo a la partida presupuestaria 13 CYT 492 22799 "PROYECTO TARJETA CIUDADANA".

e) Duración del contrato.

La duración del contrato será desde el día siguiente a la fecha de formalización del contrato hasta el 31 de diciembre de 2013.

El plazo máximo para el inicio del contrato será de dos semanas contadas desde el día siguiente a la firma del mismo, pudiendo ser éste mejorado por el licitador.

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) Documentación administrativa, sobre 1 (Medios para justificar la solvencia económica y financiera y técnica o profesional).

Junto con la documentación exigida en la cláusula 8, sobre 1, del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares los licitadores deberán presentar 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 por un importe mínimo de 80.000 €.

Solvencia técnica:

- Una relación de los principales servicios o trabajos realizados en los últimos tres años de características similares al objeto del presente contrato, debiendo ser uno de ellos la gestión de un centro CAU con atención a tarjetas ciudadanas para la tramitación y gestión de incidencias tanto de información como técnicas. Dicha relación deberá incluir importe, fechas y el destinatario.

público o privado, de los mismos. Los servicios o trabajos efectuados se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público 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.

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

Deberá incluirse en este sobre:

- **Mejoras ofertadas.** Se admitirán mejoras en:

- Información a proporcionar.
- Incremento de personal. El número mínimo de personas dedicadas a la atención del servicio será de tres.
- Servicios complementarios ofertados.

- **Propuesta de procedimiento de información y seguimiento de incidencias.**

- **Protocolos de atención específicos** de Tarjeta Ciudadana.

- **Modelo de informes** periódicos a emitir.

- Compromiso de **confidencialidad** de los datos.

- **Justificación** del cumplimiento de los **requisitos técnicos** recogidos en la cláusula 1 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

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

En este sobre deberá incluirse siguiendo el modelo previsto como anexo I al presente Pliego:

- **Oferta económica** a la baja.

- **Plazo de inicio de la prestación del servicio**, con justificación del cronograma de las tareas a realizar. El plazo máximo para el inicio del contrato será de dos semanas contadas desde el día siguiente a la firma del mismo.

- **Plazo de contestación de los e-mails.** El plazo máximo de contestación de e-mails de consultas será de 72 horas.

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

El adjudicatario deberá tener suscrito un seguro de responsabilidad civil que garantice las responsabilidades que se puedan derivar de la ejecución del servicio por un importe mínimo de 80.000 €.

l) Criterios de valoración.

Para la valoración de las ofertas se aplicará el siguiente baremo sobre un total de 100 puntos:

1.- CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FÓRMULAS: hasta un máximo de 55 puntos.

(documentación a incluir en el sobre 3).

1.1.- Oferta económica: hasta un máximo de 40 puntos.

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

$$\text{Puntuación} = (40 \times P1) / PA$$

donde, P1 es el precio de la oferta más baja y PA es el precio de la oferta a valorar.

1.2.- Plazo de inicio del servicio justificado: hasta un máximo de 10 puntos.

Inicio con carácter inmediato (al día siguiente a la firma del contrato): 10 puntos.

Por cada día más de plazo se descontará 1 punto.

1.3.- Plazo de entrega de mensajes en las 24 horas siguientes: hasta un máximo de 5 puntos.

Plazo de entrega de mensajes en las 24 horas siguientes: 5 puntos.

Por cada 12 horas más de plazo se descontará 1 punto.

2. CRITERIOS DEPENDIENTES DE UN JUICIO DE VALOR: hasta un máximo de 45 puntos.

(documentación a incluir en el sobre 2)

2.1.- Mejoras ofertadas: hasta un máximo de 20 puntos.

Se admitirán mejoras en los siguientes aspectos:

- Información a proporcionar: hasta un máximo de 10 puntos.
- Incremento de personal: hasta un máximo de 5 puntos.
- Servicios complementarios ofertados: hasta un máximo de 5 puntos.

2.2.- Plan de seguimiento de incidencias propuesto: hasta un máximo de

10 puntos.

La valoración del plan de seguimiento de incidencias se realizará según el grado de estudio y calidad de la solución propuesta que se observe en cada oferta.

2.3.- Protocolos de atención específicos para tarjeta ciudadana: hasta un máximo de 10 puntos.

La valoración de los protocolos de seguimiento específico para la tarjeta ciudadana se realizará de acuerdo con la calidad y corrección de los mismos.

2.4.- Propuestas de informes a emitir: hasta un máximo de 5 puntos.

La valoración de la propuesta de informes a emitir se realizará de acuerdo con la claridad y concreción de los informes propuestos.

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.

o) Facturación.

El pago se realizará mediante facturas mensuales.

p) Designación de representante de la empresa adjudicataria.

Si.

q) 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 interfocutor 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.

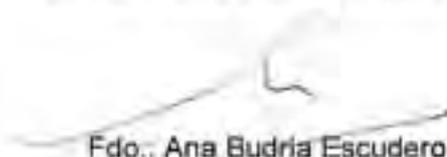
r) Supuestos de contradicción.

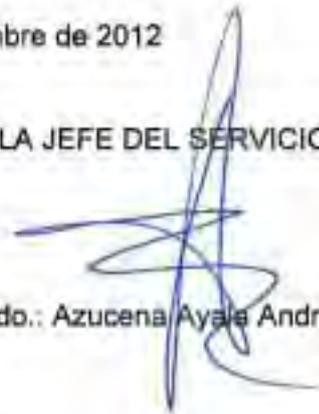
Prevalecerán, en todo caso, los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares y el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares Específicas, en lo que es materia propia de los mismos, sobre lo recogido en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

I.C. de Zaragoza, a 12 de noviembre de 2012

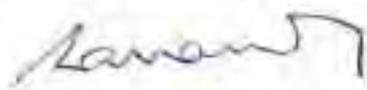
LA JEFE DEL DEPARTAMENTO

LA JEFE DEL SERVICIO


Fdo.: Ana Budría Escudero


Fdo.: Azucena Ayala Andrés

Conforme:
EL JEFE DE LA ASESORÍA JURÍDICA MUNICIPAL


Fdo.: Carlos Navarro del Cacho

ANEXO IMODELO DE PROPOSICIÓN ECONÓMICA EN SERVICIO, PROCEDIMIENTO
ABIERTO

D. _____ con domicilio en _____
vecino de _____
calle _____
N.I.F. núm. _____ en nombre propio (o en representación de _____
con domicilio social en _____
y C.I.F. núm. _____) manifiesta que, enterado del anuncio publicado en _____
el Boletín Oficial de Aragón núm. _____ de fecha _____, referente
al procedimiento abierto convocado para la contratación del servicio de **“ATENCIÓN**
TELEFÓNICA A LOS USUARIOS DE LA TARJETA CIUDADANA (CAU)” 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 un importe mensual de € (IVA
excluido); € (IVA incluido).

- Plazo de inicio del servicio:
- Plazo de contestación de e-mails:

(fecha y firma del proponente)