PLIEGO DE CONDICIONES PARTICULARES ABIERTO. LICITACIÓN EXCLUSIVAMENTE ELECTRÓNICA			
TITULO: Servicios de atención y soporte a personas usuarias, red sectorial de justicia, DEITU.			**SERVICIOS☒** **SUMINISTROS☐** **MIXTO☐**
Nº EXPEDIENTE	**EJIE-073-2021**	**CPV**	72611000-6 Servicios de apoyo informático técnico 79342320-2 Servicios de atención al cliente

CONDICIONES ESPECIFICAS

DATOS GENERALES DEL EXPEDIENTE			
Procedimiento	**Abierto** ☒		**Restringido** ☐
Tramitación	**Ordinaria** ☒	**Urgente** ☐	**Emergencia** ☐
Forma	**Sujeto a regulación armonizada** ☒		**No sujeto a regulación armonizada** ☐
Órgano de contratación	■ Director General EJIE ☐ ■ Director General de EJIE, mancomunadamente con la Presidente o Vicepresidente del Consejo de Administración de EJIE ☒ ■ Consejo de Administración de EJIE. ☐		
Contrato reservado a Centros Especiales de Empleo de Iniciativa Social y empresas de inserción			SI ☐ NO ☒
Responsable del contrato	Marian Garro		
Perfil de contratante	**Acceso a perfil de contratante de EJIE: https://www.ejie.eus**		
Adjudicación	**Oferta con mejor relación calidad-coste** ☒	**Oferta de menor coste** ☐	
Tracto	**Único** ☐	**Sucesivo** ☒	
Recurso especial en materia de contratación contemplado (del artículo 44 de la LCSP.)	**SI** ☐ **NO** ☒		
Medios electrónicos	**Tramitación exclusivamente electrónica**		

I. INDICE

Contenido

I.	**INDICE**	**3**
II.	**DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA CONTRATACIÓN**	**8**
1. NECESIDAD E IDONEIDAD DE LA CONTRATACIÓN		8
2. OBJETO DEL CONTRATO		8
3. LOTES		9
4. PLAZO DE VIGENCIA DEL CONTRATO:		9
5. PRÓRROGAS		9
6. PLAZOS DE EJECUCIÓN		10
7. GARANTÍAS		10
8. SUBCONTRATACIÓN		10
9. SUBROGACIÓN DE LAS RELACIONES LABORALES		11
10. PRESUPUESTO Y VALOR ESTIMADO		11
11. REVISIÓN DE PRECIOS		14
12. REGIMEN DE PAGOS Y FACTURACIÓN		14
13. ADMISIÓN DE VARIANTES Y MEJORAS		15
14. LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO		15
15. GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS		15
16. MODIFICACIONES PREVISTAS		15
17. PENALIDADES		16
18. OFERTAS EN UTE		25
19. SEGUROS		25
20. CONFIDENCIALIDAD		26
21. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		26
III.	**PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES Y ADJUDICACIÓN**	**27**

22. PRESENTACIÓN DE OFERTAS 27
23. SOBRE A 27
24. SOBRE B 27
25. SOBRE C 27
26. CRITERIOS DE SELECCIÓN 28
27. HABILITACIÓN PROFESIONAL O EMPRESARIAL 35
28. ACREDITACIÓN DE LA SOLVENCIA MEDIANTE CLASIFICACIÓN 35
29. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN 35
30. OFERTAS ANORMALMENTE BAJAS 44
31. CRITERIOS DE DESEMPATE 44
IV. CONDICIONES DE EJECUCIÓN 45
32. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO 45
33. PROPIEDAD INTELECTUAL 47
34. ENTREGABLES Y CONDICIONES EN CONTRATOS DE SOFTWARE 47
V. CONDICIONES GENERALES 50
35. REGIMEN JURÍDICO 50
36. ORGANOS DE ASISTENCIA 51
37. PLAZO DE DURACIÓN 52
38. SEGUROS 53
39. SUBROGACIÓN DE RELACIONES LABORALES 53
40. REVISIÓN DE PRECIOS: 53
41. PRECIOS Y PAGOS 54
42. CONDICIONES LINGUÍSTICAS 54
VI. PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES Y ADJUDICACIÓN 55
43. LICITACIÓN ELECTRÓNICA 55
44. NOTAS ACLARATORIAS 57
44.1 Condiciones de aptitud. Fase de presentación de ofertas: 57

44.2 Motivos de no aceptación o exclusión:	57
44.3 Fase de adjudicación:	58
44.4 Condiciones especiales de compatibilidad y en materia de competencia.	60
45. CONTENIDO DE LOS SOBRES	61
46. SOBRE A	61
46.1 Documentación de capacidad.	61
46.2 Documentación que deben aportar las empresas extranjeras.	63
46.3 Documentación acreditativa de la capacidad y solvencia.	64
46.4 Documentación de solvencia: información del equipo propuesto.	65
46.5 Información sobre medidas de igualdad entre hombres y mujeres	65
46.6 Notificación Electrónica	66
47. DEUC Y CUMPLIMENTACIÓN	66
47.1 Documento Europeo único de contratación	66
47.2 Instrucciones para cumplimentar el DEUC on-line	67
48. SOBRE B	67
49. SOBRE C	67
50. PUBLICIDAD DE LOS ACTOS DE APERTURA	67
51. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN	68
52. ANÁLISIS DE LAS OFERTAS Y ADJUDICACIÓN.	68
52.1 Sobre “A”, capacidad y solvencia.	68
52.2 Sobre “C” Oferta con criterios que implican juicio de valor.	69
52.3 Sobre “B” Oferta-criterios aplicación de fórmulas	69
53. OFERTAS CON VALORES ANORMALES O DESPROPORCIONADOS	70
VII. FORMALIZACIÓN Y EJECUCIÓN	**72**
54. FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO	72
54.1 Obligaciones previas a la formalización del contrato	72
54.2 Formalización del contrato	72

55. EJECUCIÓN DEL CONTRATO 73
55.1 Cuestiones generales sobre la ejecución del contrato. 73
55.2 Verificación del equipo al inicio de la ejecución de los servicios. 74
55.3 Procedimiento de sustituciones de recursos. 74
55.4 Horario y lugar de realización de los trabajos. 75
56. EJECUCIÓN DEL CONTRATO 76
57. REGLAS ESPECIALES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO 77
57.1 Respecto del personal laboral de la empresa contratista 77
57.2 Respecto del lugar de ejecución del contrato 78
57.3 Regla de indemnidad 78
57.4 Enfoque de género en ejecución de contratos de servicios de actualización o modificación de sistemas de información. 78
57.5 Reglas de la seguridad. 79
58. RESPONSABILIDAD 80
59. PROPIEDAD INTELECTUAL 80
60. INCUMPLIMIENTO PARCIAL O CUMPLIMIENTO DEFECTUOSO 81
61. PENALIDADES 82
62. INDEMNIZACIÓN POR DAÑOS Y PERJUICIOS 83
63. CESIÓN DEL CONTRATO Y SUBCONTRATACIÓN 83
63.1 Cesión. 83
63.2 Subcontratación 83
63.3 Pagos a subcontratistas y suministradoras. 86
63.4 Comprobación de los pagos a las subcontratistas o suministradoras. 87
64. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO 87
65. GARANTÍA Y CONFIDENCIALIDAD 87
65.1 Estipulaciones. 88
65.2 Equipos técnicos asignados 89

65.3 Sistemas de información de EJIE. 90
65.4 Anexos Técnicos: 90
66. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL 90
67. RENUNCIA Y DESISTIMIENTO 91
68. RESCISIÓN Y RESOLUCIÓN DEL CONTRATO 91
69. RÉGIMEN DE RECURSOS 92
69.1 Recurso en materia de contratación: 92
69.2 Causas de invalidez 93
70. SOMETIMIENTO VOLUNTARIO A TRIBUNALES 93
VIII. ANEXOS 94
71. INDICE DE ANEXOS A PRESENTAR 94
72. ANEXO I- MODELO DE PROPOSICIÓN CRITERIOS DE FÓRMULAS 95
73. ANEXO II: COMPROMISO DE ADSCRIPCION DE MEDIOS 98
74. ANEXO III IGUALDAD ENTRE HOMBRES Y MUJERES 101
75. ANEXO IV NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA 104
76. ANEXO V CONFIDENCIALIDAD 106
77. ANEXO VI DECLARACIÓN DE PERTENECIA A GRUPO EMPRESARIAL 108
78. ANEXO VII MODELO DE INDICACIÓN DE COVENIO COLECTIVO 110
79. ANEXO VIII DECLARACIÓN DE GARANTÍAS DEL FABRICANTE OBJETO DE SUMINISTRO 112
80. ANEXO IX MODELO DE AVAL BANCARIO 114
81. ANEXO X MODELO DECLARACIÓN SUBCONTRATACIÓN 117
82. ANEXO XI MODELOS DE SUSTITUCIÓN DE RECURSOS 119
83. ANEXO XII MODELO De MODIFICACIÓN DE RECURSOS 121
84. ANEXO XIII ADJUDICATARIA COMO ENCARGADA DE TRATAMIENTO 123
85. ANEXO XIV MODELO DECLARACIÓN RESPONSABLE DE CONFIDENCIALIDAD 131

II. DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA CONTRATACIÓN

1.NECESIDAD E IDONEIDAD DE LA CONTRATACIÓN

La necesidad de esta contratación es ofrecer a los usuarios y usuarias profesionales de la administración de justicia del País Vasco, un servicio de atención y resolución de las consultas, incidencias y peticiones que surgen en el desarrollo habitual del trabajo, o en su relación con la Administración de Justicia, garantizando la restauración del servicio afectado en el menor tiempo posible o habilitando los accesos necesarios para poder operar.

El ámbito del expediente es la atención a personal de la administración de la red judicial del País Vasco, y a colectivos profesionales del ámbito jurídico que interactúan con la Administración de Justicia, que consumen los servicios tecnológicos provistos tanto por la Administración de Justicia de la Comunidad Autónoma de Euskadi como por la Administración de Justicia del Estado, para realizar su actividad y gestiones.

Esta actividad se ha vuelto particularmente intensa desde que, por un lado, se han desplegado puestos de trabajo en modalidad de teletrabajo y por otro, los procedimientos administrativos se realizan telemáticamente de forma generalizada y que se reforzará con las iniciativas de digitalización y modernización que están siendo implantadas.

La actividad objeto de contratación es necesaria para la prestación de un servicio. Dicha actividad está incluida entre los servicios que pueden ser contratados, conforme a la Instrucción sexta de las Instrucciones sobre las buenas prácticas en la contratación de servicios de Gobierno Vasco, y su objeto no contiene prestaciones que con arreglo a la Instrucción quinta deben ser satisfechas con medios propios. Su prestación no puede ser asumida con los recursos humanos y técnicos de que dispone EJIE siendo además inconveniente o imposible su reorganización. Los documentos contractuales elaborados en la fase de preparación del contrato incorporan las debidas garantías para dar cumplimiento a la Instrucción octava, sobre las buenas prácticas en la celebración de contratos de servicios a fin de evitar que se incurra en los supuestos de cesión ilegal de trabajadores y trabajadoras. En todo caso EJIE mantendrá la dirección y control de la gestión de los servicios o suministros objeto de contratación.

2.OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de este contrato lo constituye la contratación de los servicios de atención a usuarios remota, de soporte especializado, y en el ámbito de seguridad de usuarios de los servicios que actualmente están disponibles tanto para el personal de la Administración de Justicia como para el personal de perfil profesional que interactúa con la Administración de Justicia. Estos servicios incluyen los medios, mecanismos y equipo material y personal necesario para realizar las tareas de soporte y atención a los usuarios (principalmente recepción, categorización, registro, gestión, resolución, cierre, escalado, seguimiento) de peticiones, incidencias, consultas, quejas o cualquier otra tipología de tickets relacionados, de conformidad con lo establecido en el presente pliego de condiciones técnicas y sus

anexos. Como objetivos generales, se deberá implantar un servicio de calidad , unos procesos de gestión operativos optimizados que potencien la resolución en primer nivel de manera rápida, eficiente, la mejora continua en los tiempos de resolución, y la calidad en la solución y en la manera en la que se prestan los servicios, así como, la innovación en los servicios a partir de propuestas periódicas de mejora, eficiencia, automatización, homogeneización, etc..., además de, un modelo de gestión elástico, que permita adaptarse tanto a nuevas formas de dar el soporte y la atención como a la variabilidad en la demanda del servicio, en las condiciones que se recogen en el Pliego de Condiciones Técnicas para el procedimiento de licitación de referencia.

3.LOTES

- **NO-☒**

No se ha divido en lotes, puesto que el objeto del contrato es un servicio único, centralizado, con la filosofía de ser el punto único de contacto para un área funcional única (Administración de Justicia), en un ámbito organizativo único, con procedimientos de atención gestionados, homogéneos, en los que no cabe disgregación por funciones ni por espacios geográficos.

- **SI-☐**

Los lotes definidos son:

-
- .

Lotes a los que puede presentar oferta una misma licitadora	<Lotes>
Lotes que pueden adjudicarse a una misma licitadora y justificación	<Lotes>

4.PLAZO DE VIGENCIA DEL CONTRATO:

El plazo de duración del contrato es de 15 meses desde la formalización del mismo.

Obligación de inicio y/o finalización en fecha determinada:

- No ☐
- Si ☒
  Fechas: fecha fin el 31/12/2022.

5.PRÓRROGAS

Si ☒

- Nº de prórrogas previstas: 1
- Duración prórrogas previstas: hasta 12 meses

Las prórrogas serán expresas, por escrito y con un preaviso de dos meses por parte de la contratista.

NO ☐

6.PLAZOS DE EJECUCIÓN

- Plazo total:
  - Al inicio ☒
  - A la finalización ☐
- Plazos parciales ☒
  - los plazos de ejecución parciales son: mensuales conceptos fijos y variables dependiendo del consumo del servicio, de llamadas atendidas, peticiones realizadas, y horas dedicadas a proyectos.

7.GARANTÍAS

Las garantías contempladas y admitidas en este expediente son:

Garantía provisional	☐
Garantía Definitiva	☒
Garantía complementaria	☐
Las garantías se constituirán a favor de EJIE S.A. NIF- A-01022664.	
• 5% del importe de adjudicación (por el periodo de contratación sin tener en cuenta las prórrogas). Se formalizará **mediante aval o seguro de caución,** como medios contemplados en el artículo 109 del LCSP. • El incumplimiento del contratista comportará la incautación de la garantía.	
Justificación exención garantía en suministros bienes consumibles con entrega y recepción antes de pago de precio. (art 107.1). SI☐NO ☒	
Recepción parcial: devolución o cancelación de la parte proporcional de garantía: SI☐NO ☒	

8.SUBCONTRATACIÓN

No se establece porcentaje de subcontratación, se estará a lo dispuesto en el artículo 214 de la LCSP, en cuanto al tope máximo de subcontratación.	☐

Las tareas que no podrán ser objeto de subcontratación, por constituir el núcleo esencial de contratación, son: • Tareas de gestión y control del servicio, • Tareas de operación(técnico/a) del servicio por encima del 40%.	☒
No se permite la subcontratación.	☐

9.SUBROGACIÓN DE LAS RELACIONES LABORALES

- No se contempla ☒
- Se contempla ☐

Categoría	Fecha antigüedad	Fecha de nacimiento	Tipo de contrato	Centro

10.PRESUPUESTO Y VALOR ESTIMADO

PRESUPUESTO		
El presupuesto máximo para este contrato sin I.V.A	Un millón quinientos setenta y nueve mil euros	1.579.000,00 €
El presupuesto base de licitación para este contrato (con I.V.A)	Un millón novecientos diez mil quinientos noventa euros	1.910.590,00 €
PRESUPUESTO POR LOTES - NO APLICA		
El presupuesto máximo POR LOTE sin I.V.A		

<table>
<tr><td colspan="2">El presupuesto base de licitación POR LOTE (con I.V.A)</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="4">Método de cálculo:
Los costes y gastos tenidos en cuenta para el cálculo del presupuesto de licitación son:
➢ Costes directos:
▪ Costes laborales: En base a estudios realizados por EJIE en el periodo 2020 para la estrategia de evolución del servicio, el presupuesto máximo para el contrato se ha estimado considerando una previsión de atenciones de 145.000 en el periodo de un año, una estimación máxima de 23.000 llamadas adicionales, y unas 5.200 horas para desarrollo de mejoras o evolución,(estimado en 1660 para cada uno de los perfiles de agente, programación y ADIJ, y de 100 para cada uno del resto de perfiles), cuyos coste/hora responde al coste de mercado para el tipo de perfiles requeridos.
▪ Costes de suministros o de producto: <Nº>
▪ Otros costes: <Nº>
Método de cálculo: precios de mercado y convenio colectivo de aplicación.
➢ Constes indirectos:
▪ Costes de gestión/de estructura: incluido
➢ Beneficio industrial (6%) incluido en los costes indicados.</td></tr>
<tr><td>☐Desglose en contratos mixtos</td><td>Presupuesto servicios (Sin I.V.A.)
<letra>
<Nº></td><td colspan="2">Presupuesto suministros (sin I.V.A.)
<letra>
<Nº></td></tr>
<tr><td rowspan="2">☐Anualidades</td><td>Sin I.V.A.</td><td colspan="2">Con I.V.A.</td></tr>
<tr><td>Año 20<XX>: <Nº xxx.xxx,xx> €</td><td colspan="2">Año 20 <XX>: <Nº xxx.xxx,xx> €</td></tr>
<tr><td>☒Precios unitarios</td><td colspan="3">Precios unitarios máximos

El importe máximo admitido para cada uno de los conceptos fijos es:
• Disponibilidad mínima anual (96.000 llamadas): 779.200,00€ IVA no incluido
• Importe mensual servicio de centralita (mientras se utilice el servicio de la adjudicataria): 56.500,00€ IVA no incluido
• Importe máximo servicio ADIJ: 150.000 € sin IVA
El importe máximo admitido para cada uno de los conceptos variables es:
• Llamada atendida: 5,60 €/llamada atendida IVA no incluido
• Perfil consultoría/dirección: 43,75 €/hora IVA no incluido
• Perfil agente: 28,00 €/hora IVA no incluido
• Perfil programación: 30,63 €/hora IVA no incluido
• Perfil coordinación: 30,88 €/hora IVA no incluido</td></tr>
</table>

	• Perfil ADIJ: 30,88 €/hora IVA no incluido	
VALOR ESTIMADO (a efectos del art 101 del LCSP)		
Importe valor estimado	**3.126.420,00 €**	*Tres millones ciento veintiséis mil cuatrocientos veinte euros sin I.V.A.* **3.126.420,00 €**
	Presupuesto máximo	*Un millón quinientos setenta y nueve mil euros sin I.V.A.* **1.579.000,00 €**
	Modificaciones previstas	*Doscientos ochenta y cuatro mil doscientos veinte euros sin I.V.A.* **284.220,00€**
	Prórrogas Importe máximo	*Un millón doscientos sesenta y tres mil doscientos euros sin I.V.A.* **1.263.200,00 €**
	Primas o pagos a licitadores	

(Las ofertas no pueden superar los importes totales indicados, puesto que quedarían excluidas)

- *Autorización del gasto:*
  - Encargo general (DIT). ☒
  - Encargo/Convenio- ☒
    - Encargo *Departamento de igualdad, Justicia y políticas Sociales*
    - Convenio <Nº>
  - Dirección General ☐
  - Dirección General mancomunadamente con Presidente o Vicepresidente del Consejo de Administración de EJIE ☒
  - Consejo de Administración de EJIE ☐

- ☐ *Cofinanciado*

  Este proyecto podrá ser cofinanciado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) en la parte de Suministros. Si finalmente es aceptada su propuesta va a aparecer en la lista pública de operaciones prevista en el artículo 115, apartado 2 del Reglamento (UE) 1303/2013 del Parlamento Europeo y del consejo, de 17 de diciembre de 2013.

  - Entidad que lo cofinancia: <Entidad>
  - Porcentaje de cofinanciación: <porcentaje> %

11.REVISIÓN DE PRECIOS

- **SI-**☐
- **NO** ☒

***Variación del precio por cumplimiento o incumplimiento de objetivos, hitos plazos o rendimientos*:**

- **SI-**☐

Supuestos y condiciones de aplicación:
<Supuestos y condiciones de aplicación>

- **NO** ☒

12.REGIMEN DE PAGOS Y FACTURACIÓN

- Pago total – Si_ ☐ NO_ ☒
- Pagos parciales– Si_ ☒ NO_ ☐

- Facturación. Periodos y vencimientos:

Facturación mensual con componente fijos y variables:

La facturación mensual se calculará con la suma de los siguientes componentes:

- Un importe fijo correspondiente a la *disponibilidad mínima* del servicio indicado en la oferta, tarifa obtenida al dividir entre 12 la propuesta de coste anual.
- Un importe fijo correspondiente a *Centralita,* indicado en la oferta. Este concepto se tendrá en cuenta solo durante los meses en que se utilice la centralita de la adjudicataria
- Un importe fijo correspondiente al servicio ADIJ
- Un importe variable resultante de calcular el importe del consumo realizado de cada tipo de elemento que se contempla en la variabilidad del servicio, (*llamadas atendidas*, *horas de consultoría, agente, programación, coordinación, ADIJ*), multiplicando las unidades consumidas por la tarifa de correspondiente aportada en la oferta.

13.ADMISIÓN DE VARIANTES Y MEJORAS

- Variantes Si- ☐ No ☒

  Las variantes admitidas son:

  -

- Mejoras Si- ☐ No ☒

  Las mejoras admitidas son:

  -

14. LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Los servicios se prestan en el lugar que se ejecutan las prestaciones características o lugar donde se realizan los servicios o donde se entregan los suministros.

En este contrato específicamente se prestará en:

El servicio se prestará en los locales de la adjudicataria, con las condiciones definidas en el apartado *3.6 Ubicación del servicio* del Pliego de condiciones Técnicas.

Si no fuera posible desde el inicio del servicio, una vez analizada la situación de infraestructuras actuales, se realizará el plan de traslado en un plazo máximo de 1 mes

15.GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS

- NO ☐
- SI ☒
  - 1 AÑO ☐
  - OTRO ☒

La garantía de los servicios/suministros es 15 meses la duración estimada del servicio. La garantía se computará desde la entrega y aceptación con visto bueno de EJIE.

16.MODIFICACIONES PREVISTAS

- NO- ☐
- SI ☒

Causas	Método de verificación objetiva	Alcance y límites	Porcentaje del precio que puede abarcar y máximo

Modificación de los servicios a atender: Soporte específico a puesto gestionado. Soporte a los nuevos sistemas de información que está previsto implantar en el periodo del contrato	Catálogo de servicios y procedimientos evolución. Gestión y/o atención a colectivos adicionales Evolución del horario de atención	Refuerzo y / o disminución de dedicación de los perfiles de servicio contemplados en el expediente	10% a la alza o a la baja
Procedimiento			
Verificación	Informe del Responsable del contrato.		

17.PENALIDADES

- NO ☐
- SI_☒
  - ✓ Por incumplimientos o cumplimiento defectuosos.
    - Incumplimientos y cuantías:

Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)

Indicador	Título	Descripción del ANS	Objetivo de cumplimiento	Periodo de medida
ANS-01	Disponibilidad Centralita	Este nivel de servicio mide el porcentaje de disponibilidad de la centralita de llamadas durante la ventana de medición.	≥ 99,9%	Mensual
ANS-02	Tasa de abandono	Este nivel de servicio mide el porcentaje de llamadas abandonadas antes de que sean atendidas por el agente.	< 10%	Mensual

ANS-03	TSF (Telephone Service Factor), 20 sg	Este nivel de servicio mide el porcentaje de llamadas atendidas en menos de 20 segundos.	>85%	Mensual
ANS-04	Porcentaje de tickets categorizados correctamente.	Este nivel de servicio mide el porcentaje de tickets que son categorizados correctamente.	≥ 95%	Mensual
ANS-05	Porcentaje de ticket asignados correctamente	Este nivel de servicio mide el porcentaje de tickets son asignados correctamente al grupo resolutor.	≥ 90%	Mensual
ANS-06	Incidencias resueltas en primer nivel	Este nivel de servicio mide el porcentaje de incidencias resueltas en el servicio Deitu	≥88 %	Mensual
ANS-07	Porcentaje de tickets resueltos en 1 hora.	Este nivel de servicio mide el porcentaje de tickets que se resuelven en 1 hora por el servicio DEITU	≥ 95%	Mensual
ANS-08	% de incidencias escaladas a segundo nivel con procedimiento	Porcentaje de incidencias escaladas a segundo nivel con un procedimiento de resolución existente y validado	<1%	Mensual
ANS-09	% de incidencias reabiertas	Este indicador mide el número de incidencias reabiertas del total de incidencias cerradas en el mes	<=3%	Mensual
ANS-10	% peticiones cerradas en 1 día	Este indicador mide el número de peticiones resueltas en 1 día laborable	90%	mensual
ANS-11	# de no conformidades del servicio	Este nivel de servicio mide el número de no conformidades (reclamaciones, quejas…) registradas.	<2	Mensual
ANS-12	Informes	Entrega de informes 2 días laborables antes de la reunión de seguimiento	100%	Mensual
ANS-13	# propuestas de mejora	Número de propuestas de mejora del servicio	>2	Trimestral

ANS-14	#procedimientos automatizados	Número de procedimientos automatizados	>2	Trimestral
ANS-15	% informes de reclamaciones en 2 días laborales	Porcentaje de informes de reclamaciones entregados en 2 días laborales.	100%	Mensual

Indicador de Rendimiento Clave (IRC)

Indicador	Título	Descripción del IRC	Objetivo de cumplimiento	Periodo de medida
IRC-01	Correos del buzón de tramitados antes de 15 minutos	Este nivel de servicio mide el porcentaje de correos del buzón de tramitados antes de 15 minutos.	≥ 70%	Mensual
IRC-02	% de satisfacción	Porcentaje de satisfacción a partir del resultado de las encuestas a usuario	≥98% satisfactorio	Mensual
IRC-03	Incidencias abiertas durante más de una semana (CAU)	Este nivel de servicio mide el número de incidencias que permanecen abiertas durante más de 1 semana del servicio de CAU.	0	Mensual
IRC-04	Incidencias abiertas durante más de un mes	Este nivel de servicio mide el número de incidencias que permanecen abiertas durante más de 1 mes de todas las incidencias.	0	Mensual

Mecanismos de cálculo de los niveles de servicio.

En los indicadores definidos se indica el Nivel de Servicio mínimo exigido que EJIE considera para los servicios objeto de este contrato. Los niveles de servicio por debajo de este umbral estarán sujetos a penalizaciones económicas, que pretenden adecuar el coste de la prestación a la calidad de servicio recibida (objetivamente medida a través de los indicadores). El cumplimiento de los niveles de servicio se revisará mensualmente en el Comité de Seguimiento.

La herramienta a utilizar para medir los tiempos será la herramienta de gestión de tickets de EJIE, extrayendo el tiempo registrado entre los diferentes estados de un ticket. Los tiempos computarán en función de la definición cada tipo de indicador.

Fórmulas para cálculo de indicadores.

El cálculo de los indicadores se realiza según las fórmulas especificadas en la tabla siguiente:

Indicador	Título	Fórmula
ANS-01	Disponibilidad Centralita	$\frac{Nº\ total\ de\ horas\ de\ disponibilidad\ de\ la\ centralita}{Nº\ total\ de\ horas\ comprometidas\ en\ el\ mes} * 100$
ANS-02	Tasa de abandono	$\frac{Nº\ Total\ de\ llamadas\ no\ atendidas\ en\ el\ mes}{Nº\ Total\ de\ llamadas\ entrantes\ al\ sistema\ en\ el\ mes} * 100$
ANS-03	TSF (Telephone Service Factor)	$\frac{Nº\ llamadas\ atendidas < 20\ seg. + Nº\ llam.\ abandonadas < 20\ seg.}{Nº\ Total\ de\ llamadas\ entrantes\ al\ sistema\ en\ el\ mes} * 100$
ANS-04	Porcentaje de tickets categorizados correctamente.	$\frac{Muestra\ del\ Nº\ tickets\ categorizados\ correctamente}{Muestra\ del\ Nº\ Total\ de\ tickets} * 100$
ANS-05	Porcentaje de ticket asignados correctamente	$\frac{Nº\ \ Total\ de\ Tickets\ asignados\ correctamente}{Nº\ Total\ de\ Tickets} * 100$
ANS-06	Incidencias resueltas en primer nivel	$\frac{Nº\ Total\ de\ Tickets\ solucionados\ por\ 1er\ nivel}{Nº\ Total\ de\ tickets\ solucionados} * 100$
ANS-07	Porcentaje de tickets resueltos en 1 hora.	$\frac{Nº\ \ Total\ de\ Tickets\ resueltos\ por\ Deitu\ en\ 1\ hora}{Nº\ Total\ de\ Tickets\ resueltos\ por\ Deitu} * 100$
ANS-08	% de incidencias escaladas a segundo	$\frac{Nº\ tickets\ escalados\ donde\ existía\ procedimiento}{Nº\ Total\ de\ tickets\ gestionados} * 100$

	nivel con procedimiento	
ANS-09	% de incidencias reabiertas	$\frac{Nº\ de\ incidencias\ de\ reabiertas}{Número\ de\ incidencias\ cerradas}$
ANS-10	% peticiones cerradas en 1 día	$\frac{Nº\ Total\ de\ peticiones\ realizadas\ por\ Deitu\ en\ 1\ día}{Nº\ Total\ de\ peticiones\ realizadas\ por\ Deitu} * 100$
ANS-11	# de no conformidades del servicio	$Nº\ no\ conformidades\ (reclamaciones, quejas\ , \ldots)\ registradas.$
ANS-12	Informes	Informes entregados a tiempo
ANS-13	# propuestas de mejora	Nº de propuestas de mejora aceptadas en el trimestre
ANS-14	#procedimientos automatizados	Número de procedimientos automatizados en el trimestre
ANS-15	Informes de reclamaciones entregados en 2 días laborales	$\frac{Nº\ \text{Informes reclamaciones en 2 días laborales}}{Nº\text{Informes solicitados en el mes}} * 100$

Cálculo de Penalidades

El procedimiento de cálculo de la penalización será el siguiente:

- Se analizará cada uno de los indicadores, comparando el valor obtenido para el servicio prestado en el periodo objeto de revisión con los valores de referencia vigentes en cada momento-
- En caso de incumplimiento, se analizará la severidad de la desviación, calificándola como leve o grave. Según dicha severidad, se determinará el factor de incumplimiento (Fi) para cada indicador.

- El valor Fi supondrá un porcentaje a detraer del importe facturado en el mes dependiendo de los servicios afectados
- El porcentaje máximo a detraer del importe facturado en el mes será del 20% del total de la factura.
- Inicialmente, los valores de Fi se recogen en la siguiente tabla que resume los indicadores, los grados de incumplimiento y el peso de cada indicador (PI).
- Las penalizaciones se calcularán sobre el importe a pagar a la adjudicataria mensualmente (sobre la factura mensual siguiente al establecimiento de la penalización) descontándose de dicha facturación el importe de penalización resultante de los incumplimientos.
- Si durante dos meses seguidos o tres alternos en un periodo de 12 meses se incumplen el 30% de los ANS, EJIE podrá ser causa de rescisión del contrato.

Indicador	Título	Peso del indicador (PI)	Incumplimiento Leve		Incumplimiento Grave	
			Valor	F_i (%)	Valor	F_i (%)
ANS-01	Disponibilidad centralita	15%	99% ≤ X < 99,9%	5%	X < 99%	10%
ANS-02	Tasa de abandono	15%	15%≤X<10%	5%	X ≥ 15%	10%
ANS-03	TSF (Telephone Service Factor), 20 sg	15%	80%≤X<85%	5%	X ≤ 80%	10%
ANS-04	Porcentaje de ticket categorizados correctamente.	5%	90%≤ X<95%	5%	X < 90%	10%
ANS-05	Porcentaje de ticket asignados correctamente.	10%	85%≤ X<90%	5%	X < 85%	10%
ANS-06	Incidencias resueltas en primer nivel	10%	85%≤X<90%	5%	X ≤ 85%	10%
ANS-07	Porcentaje de ticket resueltos en 1 hora.	5%	90%≤ X<95%	5%	X < 90%	10%
ANS-08	% de incidencias escaladas a segundo nivel con procedimiento	5%	1% ≤ X ≤ 2%	5%	X > 2%	10%
ANS-09	% Incidencias reabiertas	10%	3%<X≤5%	5%	X>5	10%
ANS-10	%peticiones cerradas en 1 día	5%	85 ≤ X < 90	5%	X< 85	10%

ANS-11	# de no conformidades con el servicio	5%	2 ≤ X < 5	5%	X ≥ 5	10%
ANS-12	Informes	5%	95%≤ X<100%	5%	X < 95%	10%
ANS-13	# propuestas de mejora aceptadas	10%	1=X≤2	5%	X < 1	10%
ANS-14	#procedimientos automatizados	10%	1=X≤2	5%	X < 1	10%
ANS-15	% informes de reclamaciones en 2 días laborables	5%	95%≤ X<100%	5%	X < 95%	10%

Adicionalmente se define un factor multiplicador (***F_m***), que se aplicará en función del número de meses consecutivos en que no se haya alcanzado el objetivo de nivel de servicio para cada indicador, de acuerdo a la siguiente tabla:

	Número de meses de incumplimiento		
	1	2	3 o más
F_m	1	1,5	2

Para el cálculo del importe total mensual de penalización, se aplicará la siguiente fórmula:

$$\sum_{Indicador} (FM \; x \; PI \; x \; F_i \; x \; F_m)$$

Siendo:

- FM = Factura mensual del servicio
- PI = Peso del Indicador
- F_i = Factor de incumplimiento
- F_m = Factor multiplicador

✓ El incumplimiento de las obligaciones referidas al pago de los salarios o la aplicación de condiciones salariales inferiores a las derivadas de los convenios colectivos que sea grave y dolosa, dará lugar a la imposición de las penalidades a que se refiere el artículo 192 LCSP.

- Incumplimientos y cuantías:

<Tabla Penalizaciones>

✓ Incumplimiento de la política de seguridad del personal de las empresas proveedoras de EJIE.

- Incumplimientos y cuantías:

El incumplimiento de las obligaciones en materia de seguridad podrá llevar aparejadas las penalidades señaladas en este apartado. El régimen de penalizaciones se aplicará complementaria e independientemente de que los hechos que den lugar a la infracción puedan ser causa de resolución de contrato. En tal supuesto EJIE podrá iniciar el procedimiento de resolución del contrato por incumplimiento.

El régimen de penalizaciones se aplicará al Incumplimiento de las obligaciones generales de seguridad y específicas, que en su caso sean de aplicación, y que se recogen en la política de seguridad de proveedores publicada en la web de EJIE.

Los incumplimientos de la empresa adjudicataria se califican como incidencia y a los efectos del presente régimen de penalizaciones se definen en base al nivel de afectación que presentan: leve, grave y muy grave.
Para establecer el nivel de afectación se valorarán los criterios de la siguiente tabla. A cada uno se le otorga una puntuación según las características que presenta el incumplimiento.

ÁMBITO	CRITERIO		2 pts	4 pts	6 pts
GENERAL	Carácter repetitivo del incumplimiento*		Primer (1er) incumplimiento / Duración del servicio	Reincidencia: Segundo (2º) incumplimiento / Duración del servicio	Reincidencia: Tercer (3er) incumplimiento y sucesivos / Duración del servicio
INFORMACIÓN	• Afecta a la Confidencialidad y/o Integridad y/o Disponibilidad de la información		Datos / información de carácter NO personal	Datos personales ART. 4. 1) RGPD	Categorías especiales de datos personales ART. 9.1. RGPD
	• Volumen de datos afectados (registros, ficheros, documentos)		≤ 50	51 < 100	≥ 101
	Estos criterios se aplican sólo en caso de que afecte a datos personales	• Número de individuos afectados	≤ 50	51 < 100	≥ 101
		• Severidad de las consecuencias para los individuos**	· Baja · Media	· Alta	· Muy Alta
NOTIFICACIÓN INCIDENCIA	Intervalo de tiempo que ha transcurrido desde que la empresa adjudicataria detecta la incidencia hasta que se la notifica a EJIE. ***		1h ≤ 3 horas	3:01h < 7:59 horas	≥ 8h horas

ACCIONES DE RESPUESTA ANTE INCIDENCIA	Intervalo de tiempo que ha transcurrido desde que la empresa adjudicataria detecta la incidencia hasta que aplica medidas de seguridad efectivas de respuesta. ****	1h ≤ 3 horas	3:01h < 7:59 horas	≥ 8h horas
DERECHOS DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL	Valor económico de la licencia	Importe licencia: ≤ 1.000€	Importe licencia: 1.001€ < 10.000€	Importe licencia: ≥ 10.001€

* El orden (1er, 2º, 3er) se determina en base a la hora y fecha en la que EJIE recibe la notificación de incidencia.
** Severidad de las consecuencias para los individuos:

- Baja: Las personas no se verán afectadas o pueden encontrar algunos inconvenientes que superarán sin ningún problema (tiempo de reingreso de información, molestias, irritaciones, etc.).

- Media: Las personas pueden encontrar inconvenientes importantes, que podrán superar a pesar de algunas dificultades (costos adicionales, denegación de acceso a servicios comerciales, miedo, falta de comprensión, estrés, dolencias físicas menores, etc.).

- Alta: Las personas pueden enfrentar consecuencias importantes, que deberían poder superar, aunque con serias dificultades (malversación de fondos, listas negras de los bancos, daños a la propiedad, pérdida de empleo, citación judicial, empeoramiento de la salud, etc.).

- Muy alta: Las personas pueden enfrentar consecuencias significativas, o incluso irreversibles, que no pueden superar (exclusión o marginación social, dificultades financieras tales como deudas considerables o incapacidad para trabajar, dolencias psicológicas o físicas a largo plazo, muerte, etc.).

*** En caso de que el intervalo de tiempo sea inferior a 1 hora no se tendrá en cuenta este criterio para establecer el nivel de afectación.
**** En caso de que el intervalo de tiempo sea inferior a 1 hora no se tendrá en cuenta este criterio para establecer el nivel de afectación.

- **Cálculo para obtener el nivel de afectación**

Para obtener el nivel de afectación se suman los puntos que se han obtenido en cada uno de los criterios. La puntuación total que se obtenga determinará el tipo de penalización, que se aplicará en base a la siguiente tabla:

NIVEL DE AFECTACIÓN	PUNTUACIÓN TOTAL	TIPO DE PENALIZACIÓN	¿EN QUÉ CONSISTE?

LEVE	≤ 16	Apercibimiento + Económica	Carta de apercibimiento + 1% de descuento sobre el importe de la factura del mes en que se ha detectado la incidencia
GRAVE	17 < 32	Económica	3% de descuento sobre el importe de la factura del mes en que se ha detectado la incidencia
MUY GRAVE	≥ 32	Económica	5% de descuento sobre el importe de la factura del mes en que se ha detectado la incidencia

- **Procedimiento de tramitación de penalidades**

  - El responsable de seguridad elevará informe de penalidades por escrito al responsable de contratación, en el cual al menos figurará con claridad la descripción del incumplimiento del contratista y la penalidad correspondiente.
  - El responsable de contratación dará traslado del informe al contratista, el cual dispondrá de un plazo de 7 días hábiles para alegar lo que a su derecho convenga.
  - En caso de existir alegaciones, el responsable de contratación podrá dar traslado de estas al responsable de seguridad para que aclare, confirme o desista de su informe de penalidades, informando oportunamente al responsable de contratación.
  - El responsable de seguridad, a la vista de todo lo actuado en el expediente de penalidades resolverá, dando traslado desde Contratación de su resolución al contratista.

- **Forma de abono de las penalidades**

EJIE detraerá las mismas de las cantidades pendientes de pago al contratista, en la factura del mes siguiente a la detección de la penalización.

18.OFERTAS EN UTE

En el caso de que presenten oferta para el presente pliego, en UTE,

- Entre todas- ☒
- Cada una - ☐

De las empresas constitutivas de la misma, deberán acreditar solvencia para el servicio objeto del presente pliego (según lo dispuesto en el artículo 69 LCSP).

19.SEGUROS

La adjudicataria dispondrá de los seguros obligatorios, los requeridos en su caso en el presente pliego, y en todo caso dispondrá de:

Los necesarios para la realización de la actividad objeto de contratación.

20.CONFIDENCIALIDAD

La siguiente información y documentación, proporcionada por EJIE, se considera de carácter confidencial:

No aplica.

por lo que, el licitador que considere necesario acceder a la misma para elaborar la oferta, deberá enviar previamente una declaración de confidencialidad siguiendo el modelo y procedimiento establecido en las condiciones generales de contratación.

21. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

- Si ☒

La ejecución del contrato requiere el tratamiento por el contratista de datos personales por cuenta de EJIE. La finalidad para la cual se cederán dichos datos es: disponer la información mínima necesaria para identificar la persona, nombre, apellidos, teléfono y DNI(protegido), que demanda el servicio, sus accesos así como la información de incidentes previos reportados al servicio, así como la información necesaria para dotar de identidad y de accesos a las personas usuarias de los sistemas de información y servicios que la Administración de Justicia pone a disposición de los usuarios profesionales.

No ☐

La ejecución del contrato no requiere el tratamiento por el contratista de datos personales por cuenta de EJIE.

III. PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES Y ADJUDICACIÓN

22.PRESENTACIÓN DE OFERTAS

Las ofertas se presentarán exclusivamente a través de la aplicación de licitación electrónica de Gobierno Vasco, según lo dispuesto en las condiciones generales del presente pliego.

23.SOBRE A

Contenido del sobre:

- DEUC
- Anexos requeridos en el presente pliego
- Otros: Anexo modelo -Tabla descriptiva de perfiles y solvencia técnica y profesional.
    - Deberá completarse la hoja de cálculo:
        - Perfiles –solvencia-licitadora.xlsx

Es obligatorio cumplimentar la hoja de cálculo de perfiles, con el fin de facilitar en análisis de la solvencia técnica requerida.

24.SOBRE B

- Criterios de aplicación de fórmulas. Modelo según Anexo I PCP.

25.SOBRE C

- Criterios que implican juicio de valor.
  Las ofertas se presentarán obligatoriamente de acuerdo al siguiente índice:

    1. Introducción
    2. Objeto y alcance del servicio
    3. Resumen ejecutivo
    4. Diseño del servicio
    5. Dimensión del servicio
    6. Ciclo de vida del servicio

  Toda información que haga referencia a definiciones estándar de Metodologías deberá ir en anexos.

  En ningún caso se debe incluir información de criterios de fórmulas en este sobre.

  ☒Nº de páginas máximo: 150

La propuesta de sobre C deberá estar estructurada según el índice especificado en este punto para la presentación de la oferta, de forma que se descartarán todas aquellas ofertas que no cumplan el índice, contenidos y extensiones aquí especificadas

En la propuesta se presentará la documentación en los formatos estándar ODF (OpenDocument Format) y/o PDF. El documento que deberá ir titulado, paginado y fechado, en formato impreso A4, será de 150 páginas como máximo y en letra Arial tamaño 10 interlineado 1 y márgenes superior, inferior, izquierdo y derecho superiores a 1.5 cm.

Se permitirá la impresión y extracción de información, tanto de texto como de imágenes y diagramas, para incorporar a herramientas ofimáticas. El Documento de Propuesta Técnica deberá poder imprimirse en formato A4 y las imágenes y diagramas incrustados en el mismo deberán ser legibles (si contienen texto) e inteligibles, de no ser así, se considerará esa información como NO presentada.

.

26.CRITERIOS DE SELECCIÓN

Solvencia:

Solvencia Económico- Financiera

		Requerido/ A presentar en **DEUC**	A **acreditar** por la propuesta con mejor puntuación.
☒	Seguro de indemnización por riesgos profesionales	Importe: importe mínimo asegurado por lotes: el presupuesto máximo de licitación. €	<Copia de la póliza y último recibo de pago que justifique que está en vigor>
☐	Volumen global de negocios anual: ■ general ☐ ■ Medio ☐ ■ Específico ☐ ■ Medio específico ☐ ■ Ratios financieras: ☐ ■ … (referido como máximo a los tres últimos ejercicios disponibles en función de la fecha de creación o de inicio de las actividades).	Ejercicio: <Ejercicio> Volumen de negocios: <Volumen> Importe: <Importe> Ejercicio: <Ejercicio> Volumen de negocios: <Volumen> Importe: <Importe> Ejercicio: <Ejercicio> Volumen de negocios: <Volumen> Importe: <Importe>	<Certificación registral>

Solvencia Técnica y profesional

☒	**Prestación de servicios del tipo especificado**. Una relación de los principales servicios/suministros o entregas realizadas.
	Requerido / presentar en **DEUC**
	Durante los 3 últimos años (2018/2019/2020) haber realizado al menos un contrato cada año de servicios de atención a usuarios, Service desk, por un importe mínimo cada uno de los contratos de: ▪ 500.000,00€
	A **acreditar** por la propuesta con mejor puntuación
	<Certificados buena ejecución> <Contacto para verificar los datos aportados>
☒	**Personal técnico y organismos técnicos de control de calidad**. Indicación del personal técnico o de las unidades técnicas, integradas o no en la empresa, participantes en el contrato, especialmente aquellos encargados del control de calidad.
	Requerido / presentar en **DEUC**
	-Perfil: Dirección de servicio: *-Experiencia:* • Experiencia laboral: 10 años en Dirección de gestión de servicios de CAU de TI relacionados con el puesto de trabajo y en el ámbito de la administración electrónica. Servicio con una dimensión mínima de 8.000 llamadas/mes • Experiencia de al menos 5 años en Dirección de servicios de atención a personas usuarias en su relación con la Administración de Justicia (dado que se trata de servicios especializados que se prestan a la Administración de Justicia y sus usuarios profesionales, funcionarios, externos, etc.). *-Conocimientos mínimos*: o Certificación: ITIL fundamentos o equivalente. o Gestión de Atención, Gestión de Incidencias, de Información y Atención al Usuario, Telefónica y/o Personalizada o Conocimientos de euskera, conversación fluida, certificación oficial B2 o similar o Técnicas de atención a los clientes -usuarios / ciudadanos- (uso del teléfono, habilidades de comunicación, etc.) (Acreditación de conocimientos mediante certificaciones oficiales o diplomas de cursos de duración igual o superior a 25 horas). *-Otros conocimientos* • Manejo de bases de datos documentales, de gestión y ofimática, Internet, aplicaciones registro atenciones, explotación de estadísticas. • Técnicas en liderazgo de equipos de trabajo, técnicas de organización y optimización de procedimientos, experiencia en el trato con el cliente y grupos de soporte • Tecnologías de automatización asociadas al servicio, formación y/o proyectos

-Perfil para Coordinación de servicio

-Experiencia

Condiciones:

- Dedicación total al servicio.

Experiencia:

- Experiencia laboral:
  - 10 años en gestión de servicios de CAU de TI relacionados con el objeto del servicio y
  - 5 en el ámbito de la Administración de Justicia (dado que se trata de servicios especializados que se prestan a la Administración de Justicia y sus usuarios profesionales, funcionarios, externos, etc.).
- Experiencia laboral: 5 años mínimo en el ámbito que corresponde al objeto del contrato, en un servicio de 8.000 llamadas mes.
- Experiencia mínima de 3 años en gestión y configuración de:
  - ITSM (BMC, ServiceNow,), herramienta obligatoria en el servicio
  - De redes, servicios VPN
  - Navegadores IE, Firefox, Chrome, Opera, Safari…
  - Microsoft Office, OpenOffice
- Experiencia de al menos 2 años en utilización de herramienta ITSM de BMC y/o de Service Now.

-Conocimientos mínimos:

- Certificación: ITIL fundamentos o equivalente.
- Bilingüe Euskera y Castellano, certificación oficial, B2 o similar
- Conocimientos en Gestión de Atención, Gestión de Incidencias, de Información y Atención al Usuario, Telefónica y/o personalizada

  (Acreditación de conocimientos mediante certificaciones oficiales o diplomas de cursos de duración igual o superior a 25 horas).

-Otros conocimientos:

- Conocimientos en tareas de Atención, Gestión, Contact Center, técnicas en liderazgo de equipos de trabajo, técnicas de organización y optimización de procedimientos, experiencia en el trato con el cliente y grupos de soporte, Técnicas de atención a los clientes -usuarios / ciudadanos- (uso del teléfono, habilidades de comunicación, etc.)
- Gestión de centralitas (Integración entre centralitas, Configuración de grupos de servicio de centralita, locuciones, horarios, disponibilidad, informes)
- Soluciones VDI
- Conocimientos de tecnologías SOAP y ApiRest
- Tecnologías de automatización asociadas al servicio, formación y/o proyectos

- ***Perfil para Técnico/a de servicio***

-Condiciones:

- Dedicación total al servicio:

-Experiencia:

- Experiencia laboral: 7 años en operación de servicios de CAU de TI relacionados con el objeto del contrato para el 70% del equipo, resto mínimo 5 años.
- Experiencia de al menos 5 años en servicios de atención a personas usuarias en su relación con la tramitación administrativa de la Administración Pública, para el 70% del equipo,

	• Experiencia de al menos 3 años en atención a personas usuarias en su relación con la Administración de Justicia, procedimientos judiciales y sistema informático judicial (dado que se trata de servicios especializados que se prestan a la Administración de Justicia y sus usuarios profesionales, funcionarios, externos, etc.). ○ • Experiencia mínima de 2 años en gestión y configuración de: ○ gestión de redes, servicios VPN, etc… ○ navegadores IE, Firefox, Chrome, Opera, Safari… ○ Cliente outlook ○ Microsoft Office, O365 ○ Certificados electrónicos (Izenpe, edni, fnmt…), Gestión de contraseñas de diferentes sistemas de información (LDAP, AD, PIN, PUK, juego de barcos…) • Experiencia de al menos 2 años en utilización de herramienta ITSM de BMC y/o de Service Now. -Conocimientos mínimos: • Bilingüe Euskera y Castellano, acreditación oficial euskera del 75% • Conocimientos en tareas de Atención, Gestión de Incidencias y peticiones, de Información y Atención al Usuario, Telefónica y/o personalizada, habilidades de comunicación • Gestión de redes, servicios VPN, etc… • Navegadores IE, Firefox, Chrome, Opera, Safari… • Cliente outlook • Microsoft Office, O365 • Certificados electrónicos (Izenpe, edni, fnmt…), • Gestión de contraseñas de diferentes sistemas de información (LDAP, AD, PIN, PUK, juego de barcos…) • Conocimientos de ITIL fundamentos o equivalente. Acreditación de conocimientos mediante certificaciones oficiales o diplomas de cursos de duración igual o superior a 25 horas). -Otros conocimientos: • Conocimiento de las problemáticas del sistema informático judicial, cursos específicos del ámbito judicial, mínimo 200 horas/persona (indeterminado) • Conocimiento de soluciones VDI • Todas las indicaciones a productos, certificaciones, y/o modelos o fabricantes concretos, están vinculadas directamente con el objeto y requisitos del servicio, por ser productos en funcionamiento actual sobre los que deberán de realizar dichos servicios de atención especializada. El resto, incorporan la mención de equivalente. Los servicios objeto de contratación están dirigidos a la Administración Pública, su personal, los usuarios profesionales relacionados, por lo que la casuística de los trámites y la especialidad de la atención al perfil de usuarios hace necesaria la experiencia específica en el ámbito de Administraciones Públicas, concretamente para la Administración de Justicia.
A **acreditar** por la propuesta con mejor puntuación	
	<Currículums> <ITAs> Certificaciones certificaciones oficiales o diplomas de cursos de duración igual o superior a 25 horas.

	Requerido / presentar en **DEUC**	A **acreditar** por la propuesta con mejor puntuación

☒	**Instalaciones técnicas y medidas para garantizar la calidad**. Descripción de las instalaciones técnicas, de las medidas empleadas para garantizar la calidad y de los medios de estudio e investigación de la empresa	Declaración de contar con un Servicio de centralita digital con las prestaciones identificadas en el apartado *3.5 Servicio de centralita* del Pliego de Condiciones Técnicas	Documentación acreditativa de las instalaciones y servicios de la centralita (en propiedad o en alquiler, con descripción que cumpla con, al menos, el mínimo exigido).
☐	**Gestión de cadena de suministro** Sistemas de gestión de cadena de suministro o seguimiento durante de la ejecución del contrato	-	-
☐	**Autorización de verificaciones**. Cuando se trate de servicios o trabajos complejos o cuando, excepcionalmente, deban responder a un fin especial, un control efectuado por el órgano de contratación o, en nombre de éste, por un organismo oficial u homologado competente del Estado en que esté establecido el empresario, siempre que medie acuerdo de dicho organismo. El control versará sobre la capacidad técnica del empresario y, si fuese necesario, sobre los medios de estudio y de investigación de que disponga y sobre las medidas de control de la calidad.	- - -	-
☒	**Títulos y estudios profesionales**. Las titulaciones y estudios profesionales. Titulaciones académicas y profesionales empresario y del personal directivo de la empresa y, en particular, del	*Perfil para Dirección del servicio* • Titulación superior en Ingeniería de Informática, Telecomunicación, Físicas o titulaciones de gestión como económicas, ADE, etc…o	<Copias titulaciones homologadas y en vigor. No serán válidos certificados de secretaría de haber satisfecho los derechos del título.>

	personal responsable de la ejecución del contrato	• Otra titulación con experiencia de 10 años en la realización de esta función y tipo de servicio *Perfil para Coordinación del servicio* • Titulación en Ingeniería de Informática, Telecomunicación, Físicas o similar, u • otra titulación con experiencia de experiencia de 10 años en la realización de esta función *Perfil para técnico/a del servicio* • Licenciatura en Derecho o Diplomatura en Derecho (al menos 25% del equipo) y • Resto de equipo: ○ Licenciatura, Ingeniería, o bien ○ otra titulación con experiencia de al menos 5 años en la realización de esta función de técnico de asistencia CAU	
☐	**Medidas de gestión medioambiental** que el empresario podrá aplicar al ejecutar el contrato	-	-
☐	**Número de directivos**. Número de directivos del operador económico durante los tres últimos años.	<X>	
☐	**Plantilla media anual**. Declaración sobre la plantilla media anual de la empresa y la importancia de su personal directivo durante los tres últimos años,	- -	-

☐	**Maquinaria**. Declaración indicando la maquinaria, material y equipo técnico del que se dispondrá para la ejecución de los trabajos o prestaciones, a la que se adjuntará la documentación acreditativa pertinente.	-	-
☒	**Parte de subcontratación.** El porcentaje que tiene eventualmente propósito de subcontratar, si se basa en solvencia aportara DEUC del subcontratista.	<En "*Parte de subcontratación*". Indicar el porcentaje, y el nombre o el perfil empresarial, y si se basa en medios de éstas para acreditar la solvencia, éstas presentarán DEUC.>	<Subcontratistas en las que se haya basado para la acreditación de la solvencia: acreditación de la solvencia de las subcontratistas.> <ITAs>
☐	**Muestras**, descripciones, fotografías, con certificado de autenticidad (en contratos de suministro).	- -- -	-
☐	Certificados de institutos de control de calidad (suministros: conformidad de los productos en relación a especificaciones o normas técnicas)	-	-

Sistemas de aseguramiento de la calidad y normas de gestión medioambiental:

		Requerido / presentar en **DEUC**	A **acreditar** por la propuesta con mejor puntuación
☒	**Certificados expedidos por organismos independientes sobre las normas de aseguramiento de la calidad.** Normas de la calidad en particular de accesibilidad para personas con discapacidad**.**	ISO 20000: Gestión de Servicios IT ISO 27001: Seguridad de la Información ISO 9001: Gestión de la calidad o equivalentes Dada la importancia en el establecimiento de protocolos y procedimientos que garantice la calidad, que además presta EJIE, y para la que se debe cumplir los mismos protocolos y medidas, de las que está certificada.	<Copia certificado>

☐	**Certificados expedidos por organismos independientes sobre las normas de gestión medioambiental.**	<Certificación (justificar)>	<Copia certificado>

-Otra documentación a presentar en fase de acreditación de la capacidad y solvencia, por la oferta mejor puntuada:

☐	**Habilitación.**	<xxx>
☐	**Otra documentación.**	<xxx>
☐	Las empresas con más de 150 personas en plantilla deben contar con un plan de igualdad (previa negociación con los representantes de trabajadores y su registro), en ese supuesto deberá declararlo en fase de licitación y acreditarlo en fase de adjudicación.	<xxx>
☐	En el supuesto de licitar con una habilitación temporal en la aplicación de licitación electrónica, se aportarán la documentación acreditativa de capacidad descrita en el presente pliego.	<xxx>

27.HABILITACIÓN PROFESIONAL O EMPRESARIAL

- Habilitación exigible:
  - No ☒
  - Si ☐
    - <Identificar habilitación concreta>

  Puesta a disposición del órgano de contratación:
  - ✓ En el plazo de presentación de ofertas- ☐
  - ✓ En el momento de acreditación de la solvencia requerida o previo a la formalización del contrato.-☐

28.ACREDITACIÓN DE LA SOLVENCIA MEDIANTE CLASIFICACIÓN

- NO ☒
- SI ☐

Indicar clasificación:

<clasificación>

29.CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

- Listado total criterios

La valoración se va a realizar de manera ponderada y deben tenerse en cuenta las siguientes consideraciones:

- De 100 puntos máximos de valoración, la distribución es de 49 % para la propuesta con criterios subjetivos y un 51 % para la propuesta valorable con criterios de fórmula.
- Será necesario superar el 50% de la valoración técnica (propuesta con criterios subjetivos) para tenerse en cuenta la oferta económica (la propuesta valorable con criterios de fórmula).

Criterio	Peso relativo	Puntos máximos
Valoración Técnica	**49%**	**49**
Entendimiento y calidad de la solución, diseño del servicio	45%	22,05
Dimensión del servicio	30%	14,70
Ciclo de vida del servicio	25%	12,25
Valoración Económica	**51%**	**51**
Coste fijo del servicio	50%	25,5
Coste unitario de los conceptos variables	50%	25,5

- Criterios que implican juicio de valor

La estructura de valoración es la siguiente:

Criterio	Peso relativo	Puntos máximos asignables
Valoración Técnica	**49%**	**49,00**
Entendimiento y calidad de la solución, diseño del servicio	**45%**	**22,05**
Fundamentos del servicio	*40%*	***8,82***
Protocolos, Interrelaciones e innovaciones	*30%*	***6,61***
Gobierno del servicio	*15%*	***3,31***
Escalabilidad	*15%*	***3,31***
Dimensión del servicio	**30%**	**14,70**
Perfiles del servicio	*40%*	***5,88***
Dedicación y distribución	*35%*	***5,15***
Elasticidad	*25%*	***3,67***

Ciclo del servicio	25%	**12,25**
Implantación del servicio	*40%*	***4,90***
Operación del servicio	*30%*	***3,68***
Evolución propuesta	*20%*	***2,45***
Devolución del servicio	*10%*	***1,22***

Para los criterios que implican juicios de valor, se va a tener en cuenta, por un lado, el desarrollo de una serie de apartados que nos darán la visión del servicio propuesto, la idoneidad y la viabilidad del mismo (diseño del servicio, dimensión del servicio, ciclo del servicio), y, por otro lado, entendiendo que es difícil obtener la máxima puntuación en todos los apartados anteriormente descritos, se contempla un ajuste de puntuación proporcional por excelencia, según la fórmula indicada más abajo en este apartado.

a) Detalle de los componentes de la valoración técnica.

El detalle de los conceptos para el Diseño del servicio a tener en cuenta son los siguientes:

Entendimiento y calidad de la solución, diseño del servicio		Se valorará el diseño del servicio en su totalidad, cómo es, cómo se plantea el servicio, estructura organizativa para la ejecución de los servicios, con qué, por qué, cuándo, en definitiva una definición completa.
Fundamentos del servicio	40%	Se valorará el diseño del servicio en su totalidad, análisis de requerimientos, cómo es, qué componentes tiene, qué claves componen el servicio, organización, modelo de trabajo, calidad, etc…en definitiva cuáles son elementos fundamentales sobre los que se construye el servicio y le dota de viabilidad, calidad, continuidad y seguridad y por qué.
Protocolos, Interrelaciones e innovaciones	30%	Detallar los protocolos del servicio, los controles, las acciones de preventivas, las relaciones con otros procesos implicados, tareas y funciones del servicio, las innovaciones que proponen y se comprometen sobre lo solicitado.
Gobierno del servicio	15%	Organización, acciones para la correcta gestión del servicio, mejora continua, métricas, entregables y propuestas novedosas.
Escalabilidad	15%	La variabilidad del servicio demanda un plan de gestión de la escalabilidad, procedimientos, métricas, planes asociados, tiempos.

Para la valoración se ha definido la siguiente estructura:

–No aporta nada	Se considerará cuando el servicio descrito en la oferta no aporta valor sobre lo explicado en el pliego de condiciones técnicas, no permitiendo determinar el servicio que se propone.
–Básico	Se considerará cuando el servicio descrito se ajusta básicamente a lo solicitado en el pliego y al describir el diseño presenta carencias o incoherencias entre lo detallado en el diseño y lo presentado en los otros apartados de la exposición
–Media	Se considerará cuando la propuesta se ajusta a las características y especificaciones técnicas pero el desarrollo de alguno de los conceptos del diseño es inexistente, pobre o inadecuado en cualquiera de las fases del servicio.
–Buena.	Se considerará cuando el servicio cumple las características definidas en el pliego, desarrolla adecuadamente todos los apartados y ofrece una visión coherente y aplicable del servicio.
–Excelente.	Se considerará cuando el servicio cumple las características definidas en el pliego, desarrolla adecuadamente todos los apartados y ofrece una visión coherente y aplicable del servicio y además, propone algunas especificaciones de tipo tecnológico, estructural, estratégico que modifican conceptual y operativamente el servicio que permitirán la adopción de un modelo más eficaz, y competitivo, en definitiva más eficiente.

El detalle de los conceptos para la Dimensión del servicio a tener en cuenta son los siguientes:

Dimensión del servicio		En este punto se valorará la composición y organización del equipo de trabajo, identificando características de los perfiles y la asignación de recursos, funciones, responsabilidades y roles, y relaciones entre servicios y perfiles.
Perfiles del servicio	40%	En este apartado se deben identificar los roles y perfiles asociados, así como las características principales, tareas, funciones, responsabilidades y estructura organizativa
Dedicación y distribución	35%	En este apartado se debe detallar cómo se ajusta cada perfil al diseño propuesto, la dedicación por cada perfil y rol medida en personas que permitan valorar adecuación, ajuste y modelo del equipo propuesto
Elasticidad	25%	Capacidad del servicio para adaptarse a la demanda variable, mecanismos, medios y compromisos.

Para la valoración se ha definido la siguiente estructura:

-No aporta nada	Se considera cuando la propuesta descrita en la oferta no aporta valor sobre lo definido en el pliego de condiciones técnicas, no permitiendo determinar la estructura de servicio que se propone.
–Básica	Se considerará cuando en la propuesta se ajusta a lo solicitado, pero hay aportaciones que no son suficientes y/o son incoherentes para garantizar la operación eficiente del servicio.
–Media	Se considerará cuando en la propuesta el detalle de los perfiles, la dedicación y estructura asignada a cada perfil en la propuesta de diseño, se consideren inadecuadas (tanto por exceso como por defecto) para garantizar la operación eficiente del servicio.
–Buena	Se considerará cuando en la propuesta el detalle de los perfiles, la dedicación y estructura asignada a cada perfil en la propuesta de diseño, se consideren adecuadas para garantizar la operación eficiente del servicio.
–Excelente	Se considerará cuando en la propuesta el detalle de todos los perfiles, la dedicación y estructura asignada a cada perfil dentro de la propuesta diseñada, se consideren totalmente adecuadas para garantizar la operación eficiente del servicio propuesto y es novedosa en cuando la solución planteada

El detalle de los conceptos para el ciclo de vida del servicio a tener en cuenta son los siguientes:

Ciclo del servicio		El objetivo de este apartado es conocer cómo se plantea el ciclo de vida del servicio.
Implantación del servicio	40%	En este apartado se valora cómo se plantea asumir el servicio, fases, condicionantes se plantean, recursos, tiempos, estrategias de transición, etc…
Operación del servicio	30%	En este apartado se valora cómo se plantea operar el servicio, fases, condicionantes, recursos, tiempos, modelo de reporting, seguimiento, etc…
Evolución del servicio	20%	En este apartado se valora cómo se plantea la evolución del servicio, teniendo en cuenta los objetivos marcados
Devolución del servicio	10%	En este apartado se valora cómo se plantea devolver el servicio condicionantes, fases, tareas, recursos, tiempos, etc…

Para la valoración se ha definido la siguiente estructura:

–No aporta nada	Se considerará cuando el plan descrito en la oferta no aporta valor sobre lo explicado en el pliego de condiciones técnicas, no permitiendo determinar qué se propone
–Básico	Se considerará cuando el plan descrito se ajusta básicamente a lo solicitado en el pliego y el contenido presenta carencias o incoherencias entre lo detallado en el plan y/o lo presentado en los otros apartados de la exposición
–Media	Se considerará cuando la propuesta se ajusta a las características y especificaciones técnicas pero el desarrollo de alguno de los conceptos del plan es inexistente, pobre o inadecuado en cualquiera de las fases del servicio.
–Buena.	Se considerará cuando el servicio cumple las características definidas en el pliego, desarrolla adecuadamente todos los apartados y ofrece una visión coherente y aplicable del servicio.
–Excelente.	Se considerará cuando el servicio cumple las características definidas en el pliego, desarrolla adecuadamente todos los apartados y ofrece una visión coherente y aplicable del servicio y además, propone algunas especificaciones de tipo tecnológico, estructural, estratégico que modifican conceptual y operativamente el servicio que permitirán la adopción de un modelo más eficaz, y competitivo, en definitiva más eficiente.

b) *La asignación de puntos base en función de la valoración obtenida por cada criterio es la siguiente:*

Valoración detalle	Puntos	No aporta	Básica	Media	Buena	Excelente
Entendimiento y calidad de la solución, diseño del servicio	*22,05*	0,00	4,41	9,92	13,23	22,05
Dimensión del servicio	*14,70*	0,00	2,94	6,62	8,82	14,70
Ciclo del servicio	*12,25*	0,00	2,45	5,51	7,35	12,25

La puntuación técnica base se obtendrá a partir de la valoración de cada concepto, al asignar los puntos correspondientes.

c) *Umbral – 50%*

Conforme al artículo 146.3 del LCSP, para ser admitidos a la valoración global, se exigirá que en los criterios no cuantificables por fórmulas los licitadores alcancen un umbral mínimo de puntuación, de forma que no serán tenidas en cuenta las ofertas cuya puntuación de la propuesta técnica no sea igual o superior a 24,50, puntos, quedando automáticamente excluidas del resto del proceso selectivo.

d) Ajuste proporcional de la valoración

La propuesta con mayor puntuación técnica obtendrá el máximo de la puntuación (49 puntos) y el resto de las propuestas recibirán una asignación proporcional directa según la siguiente fórmula.

$$\text{Puntuación técnica final} = \frac{49 \text{x} \text{Puntuación evaluada}}{\text{Puntuación técnica más alta entre las presentadas}}$$

- Criterios de aplicación de fórmulas

Se presentará oferta económica, según el Anexo I del PCP. En la oferta económica se considera que comprende, a todos los efectos, no sólo el importe de los bienes a suministrar, sino también la totalidad de los impuestos, a excepción del I.V.A., gastos, tasas y arbitrios de cualquier esfera fiscal, derechos, gastos repercutibles, costes de transporte, entrega y, en su caso instalación, seguros, aranceles, licencias y autorizaciones de todo tipo que recaigan sobre la operación, hasta la entrega y recepción de los bienes o servicios, e incluso el beneficio industrial del contratista.
En el precio ofertado se entenderán ya incluidos todos los gastos de registro, transmisión, emisión y enmarcado de certificados, las dietas, los gastos de transporte y desplazamiento y/o cualquier otro gasto necesario para la realización del servicio.

Valoración Económica	**51%**	**51 puntos**
Coste fijo del servicio	50%	25,50
Coste unitario de los conceptos variables	50%	25,50

Para la valoración se han tenido en cuenta 2 conceptos, el importe fijo del servicio y el importe variable basado en tarifas unitarias por los diferentes perfiles y elementos que componen el servicio.

El número **total de puntos asignables es de 51**, desglosándose de la siguiente manera:

- 25,50 puntos para el importe fijo del servicio:

Concepto	**Puntos máximos**
Coste de la atención de 8.000 llamadas/mes (96.000 año),	19,50
Coste de centralita	3,00
Coste servicio ADIJ	3,00

- 25,50 puntos para valorar los elementos variables del servicio. La distribución de puntos para estos conceptos es:

Concepto	Unidad	Puntos máximos
Coste llamada atendida	€/llamada	6,50
Coste perfil consultoría	€/hora	3,00
Coste perfil programación	€/hora	3,00
Coste perfil gestión	€/hora	3,00
Coste perfil coordinación	€/hora	2,00
Coste perfil técnico/a	€/hora	5,00
Coste perfil ADIJ	€/hora	3,00

a) Valor del importe fijo

El importe fijo corresponderá a la suma de los conceptos mínimos para la disponibilidad del servicio:

- Coste de la atención de 8.000 llamadas/mes (96.000 año), más
- Coste de centralita, más
- Coste del servicio ADIJ

El **importe máximo admitido** para cada uno de los conceptos está recogido en el apartado *10. PRESUPUESTO Y VALOR ESTIMADO* de este pliego.

b) Fórmulas aplicables importe fijo.

Para el cálculo de los puntos se aplicarán las mismas fórmulas para cada uno de los conceptos fijos. La puntuación total será la suma de los puntos obtenidos por los conceptos fijos. Las fórmulas a aplicar son las siguientes:

- Se calculará la media aritmética de las ofertas a valorar. A este valor le corresponden 50 puntos
- A las ofertas cuyo precio sea igual o superior a la media aritmética de las ofertas a valorar, se las puntuará de forma proporcional con respecto a la media aritmética del resto de ofertas.

  La fórmula es:

$$\text{Puntuación de la oferta a valorar} \quad \frac{50 * \text{Importe de Media de ofertas}}{\text{Importe de oferta a valorar}}$$

- A las ofertas cuyo precio sea menor a la media aritmética de las ofertas a valorar, se les otorgará una puntuación total de 50 puntos más un incremento proporcional de hasta 5 puntos.

La fórmula es:

$$\text{Puntuación de la oferta a valorar} = 50+5*\left(\frac{\text{Importe de Media de ofertas-Importe de oferta a valorar}}{\text{Importe de media de ofertas} - \text{Importe oferta más baja}}\right)$$

- Se aplicará la ponderación por cada elemento definido (atenciones, centralita, ADIJ), de manera que se obtengan los puntos finales para cada concepto.
  - Servicio de Atenciones: 19,50*Puntuación de Atenciones/55
  - Servicio de centralita: 3,00*Puntuación de centralita/55
  - Servicio de ADIJ: 3,00*Puntuación de centralita/55
- Se sumarán los puntos ponderados para obtener la puntuación total de los conceptos fijos.

c) Valor del importe variable

Para valorar el importe variable se tienen en cuenta todos los elementos que componen el servicio y que pueden ser afectados por la demanda.
El importe máximo admitido para cada uno de los conceptos está determinado en el apartado *10. PRESUPUESTO Y VALOR ESTIMADO* de este pliego.

d) Fórmulas aplicables importe variable.

Para el cálculo de los puntos se aplicarán la misma fórmula para cada uno de los elementos variables. La puntuación total será la suma de los puntos obtenidos por los conceptos variables. Las fórmulas a aplicar son las siguientes:

- Se calculará la media aritmética de las ofertas a valorar. A este valor le corresponden 50 puntos
- Las ofertas cuyo precio sea igual o superior a la media aritmética de las ofertas a valorar, se puntuarán de forma proporcional con respecto a la media aritmética del resto de ofertas. La fórmula es:

$$\text{Puntuación de la oferta a valorar} \frac{50 * \text{Importe de Media de ofertas}}{\text{Importe de oferta a valorar}}$$

- A las ofertas cuyo precio sea menor a la media aritmética de las ofertas a valorar, se les otorgará una puntuación total de 50 puntos más un incremento proporcional de hasta 5 puntos. La fórmula es:

$$\text{Puntuación de la oferta a valorar} = 50+5*\left(\frac{\text{Importe de Media de ofertas-Importe de oferta a valorar}}{\text{Importe de media de ofertas} - \text{Importe oferta más baja}}\right)$$

- Se aplicará la ponderación por cada elemento definido de manera que se obtengan los puntos finales para cada concepto.
  - llamada atendida: 6,50*Puntuación de llamada atendida/55
  - perfil consultoría: 3,00*Puntuación de consultoría/55
  - perfil programación: 3,00*Puntuación de programación/55
  - perfil gestión: 3,00*Puntuación de gestión/55
  - perfil coordinación: 2,00*Puntuación de coordinación/55
  - perfil agente: 5,00*Puntuación de agente/55
  - perfil ADIJ: 3,00*Puntuación de agente/55

La puntuación total de la oferta de criterios de fórmulas será el resultante de la suma de las puntuaciones obtenidas para los conceptos fijos y conceptos variables.

30.OFERTAS ANORMALMENTE BAJAS

Parámetros y límites para su apreciación por parte de EJIE:

- Anormalidad en coste/precio:
  - Aquellas en que la oferta económica sea inferior en más de 20 puntos porcentuales a la media de todas las ofertas presentadas, en cada uno de los apartados de los conceptos fijos y variables. ☒
- Anormalidad técnica**.**
  - <Anormalidad técnica>

31.CRITERIOS DE DESEMPATE

Los criterios específicos para el desempate serán:

Primero	Empresas que hayan realizado medidas de carácter social y laboral que favorezcan la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres. En el supuesto de que hayan realizado medidas varias empresas, la que hubiera incluido un nº mayor de medidas en sus planes internos. <xxx>
Segundo	Disponer de un sello reconocimiento de igualdad entre hombres o mujeres.<xxx>
Tercero	Empresa con mayor porcentaje de trabajadores y trabajadoras en plantilla con discapacidad, superior a los que les imponga la normativa.

*Esta información la aportarán las empresas en el momento de producirse el empate y no con carácter previo.

IV. CONDICIONES DE EJECUCIÓN

32.CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Además de las establecidas en las condiciones generales de contratación, las marcadas específicamente en la siguiente tabla. Estas obligaciones, se consideran condiciones especiales de ejecución, cuyo incumplimiento, además de las consecuencias previstas por el ordenamiento jurídico, permitirá la imposición de las penalidades que a tal efecto se contengan en los pliegos, respondiendo la garantía definitiva de las penalidades que se impongan por este motivo.

De tipo social	Contratación con reserva a centros especiales de empleo e inserción social	☐
	En todo caso cumplirá con las condiciones legales, reglamentarias y convencionales en materia laboral, de la Seguridad Social y de Prevención y Salud en el trabajo. En el supuesto de participación de personas con discapacidad, se harán efectivos los derechos reconocidos en la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad. La adjudicataria abonará el salario determinado de acuerdo a cada categoría profesional recogida en el convenio colectivo de aplicación. En caso de contravenir esta cláusula de abono podrá incurrir en penalidades o rescisión del contrato, tal y como se recoge en el presente pliego. La adjudicataria garantizará la seguridad y la protección de la salud en el lugar de trabajo y el cumplimiento de los convenios colectivos sectoriales y territoriales aplicables, y adoptará las medidas necesarias para prevenir la siniestralidad laboral. El cumplimiento de los pagos a aquellos una vez terminada la prestación dentro de los plazos de pago legalmente establecidos en el artículo 216 y en la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales en lo que le sea de aplicación. Tomará las medidas tendentes a la eliminación de las desigualdades entre el hombre y la mujer en dicho mercado, favoreciendo la aplicación de medidas que fomenten la igualdad entre mujeres y hombres en el trabajo; Cualesquiera otras medidas orientadas a garantizar el respeto a los derechos laborales básicos a lo largo de la cadena de producción mediante la exigencia del cumplimiento de las Convenciones fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo. <Descripciones>	☒
De tipo medioambiental	La reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero, contribuyéndose así a dar cumplimiento al objetivo que establece el artículo 88 de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible <Descripciones>	☐

	el mantenimiento o mejora de los valores medioambientales que puedan verse afectados por la ejecución del contrato <Descripciones>	☐
	el fomento del uso de las energías renovables <Descripciones>	☐
	la promoción del reciclado de productos y el uso de envases reutilizables <Descripciones>	☐
Partes a ejecutar directamente por la adjudicataria	Se exige que la parte o partes concretas de trabajos sean realizadas directamente por la adjudicataria, de acuerdo a lo establecido en el artículo 75.4 LCSP Serán las siguientes: • Tareas de gestión y control del servicio, • Tareas de operación(técnico/a) del servicio, por lo menos el 60% de esta tarea. En el servicio se contempla una prestación fija y una prestación variable; si bien el objetivo es tener un servicio estable y con conocimientos garantizados, la existencia de fluctuaciones en la demanda, puede provocar necesidad de refuerzo temporal para poder cubrir los efectos de esta variabilidad.	☒
UTEs y partes a ejecutar por un miembro	En el caso de UTEs, se establece la obligación de que las siguientes partes sean realizadas por los miembros constitutivos de la UTE, o un miembro en concreto: Se exige que la parte o partes concretas de trabajos sean realizadas directamente por la adjudicataria, de acuerdo a lo establecido en el artículo 75.4 LCSP Serán las siguientes: • Tareas de gestión y control del servicio, • Tareas de operación(técnico/a) del servicio, por lo menos el 60% de esta tarea. En el servicio se contempla una prestación fija y una prestación variable; si bien el objetivo es tener un servicio estable y con conocimientos garantizados, la existencia de fluctuaciones en la demanda, puede provocar necesidad de refuerzo temporal para poder cubrir los efectos de esta variabilidad.	☒
De Confidencialidad	La empresa adjudicataria firmará un acuerdo de confidencialidad en el que se compromete expresamente a guardar absoluta confidencialidad sobre la información de cualquier tipo obtenida o derivada de la ejecución de los servicios objeto de contratación. Dicha confidencialidad perdurará sin límite durante la ejecución y de forma posterior. Las obligaciones en materia de confidencialidad son condición esencial de ejecución de los servicios.	☐
Lingüísticas	La ejecución del contrato implica la designación de un Responsable de EJIE y un Representante Interlocutor de la adjudicataria. Las comunicaciones verbales entre éstos se desarrollarán en general en euskera. En el supuesto de que el	☒

	representante designado por la adjudicataria no tuviera conocimientos suficientes, la adjudicataria indicará a otro recurso con capacitación lingüística suficiente para las comunicaciones con el responsable del contrato de EJIE.	
De Protección de datos de carácter personal	En aquellos contratos en los que la ejecución conlleve la cesión de datos por EJIE o clientes de EJIE (Entidades del Sector Público) a la contratista, ésta queda sujeta con carácter obligatorio a respetar y someterse a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos. En todo caso son obligaciones contractuales esenciales cuyo incumplimiento implicará la resolución del contrato, de acuerdo a lo establecido en el artículo 211, f) apartado 1, las siguientes: a) La obligación de especificar cuál será la finalidad para la que se cederán los datos personales. b) La obligación de la contratista de someterse en todo caso a la normativa en materia de protección de datos, sin perjuicio de la condición especial de ejecución indicada en la cláusula 11.5 de cláusulas específicas del contrato. c) La obligación de la adjudicataria de presentar, antes de la formalización del contrato, una declaración en la que ponga de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos. d) La obligación de comunicar cualquier cambio que se produzca, a lo largo de la vida del contrato, de la información facilitada en la declaración a que se refiere la letra b) anterior. e) La obligación de las licitadoras de indicar en su oferta, si tienen previsto subcontratar los servidores o los servicios asociados a los mismos, el nombre o el perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica, de las subcontratistas a las que se vaya a encomendar su realización.	☒
Seguridad	Condiciones de seguridad recogidas en el documento de “Política de Seguridad de Proveedores” en la web www.ejie.eus	☒
Otras	<Otras>	☐

33.PROPIEDAD INTELECTUAL

Los derechos de propiedad intelectual derivados del presente contrato son de:

- EJIE ☒
- El fabricante del software o hardware objeto de contratación o derivado de las necesidades de los servicios a contratar ☐
- <xxx>

34. ENTREGABLES Y CONDICIONES EN CONTRATOS DE SOFTWARE

Una vez finalizado el periodo de ejecución del contrato, la empresa adjudicataria pondrá a disposición de EJIE todo el material e información que hubiera podido obtener en el desarrollo y ejecución de los servicios.

Tal y como se establece en el art 308 LCSP, los contratos de servicios que tengan por objeto el desarrollo y la puesta a disposición de productos protegidos por un derecho de propiedad intelectual o industrial llevarán aparejada la cesión de este a la contratante, en este caso EJIE, o Administración para que la presta los servicios. En todo caso, y aun cuando se excluya la cesión de los derechos de propiedad intelectual, el órgano de contratación podrá siempre autorizar el uso del correspondiente producto a los entes, organismos y entidades pertenecientes al sector público.

En todo caso deberá entregar a EJIE como o mínimo:

CONCEPTO
Análisis Funcional
Diseño Técnico
Código Fuente
Manual técnico de instalación y compilación
Manual administración
Manual de usuario
<Otras>

- Con carácter general en toda petición de contratación que implique, la adquisición, arrendamiento, cesión de uso, de software y adquisición de hardware, así como la adquisición de servicios de soporte y mantenimiento se hace necesario adjuntar la siguiente documentación a fin de cumplir con los requerimientos legales anteriormente expuestos.
    - Términos y Condiciones Generales de Licenciamiento.
    - Términos y Condiciones Particulares de Licenciamiento, si existieran.
    - Términos y Condiciones de Soporte y Mantenimiento.
    - Guías de los productos contratados o, en su defecto, características de los mismos. Como mínimo, se entenderán los siguientes:
        - Métricas.
        - Definición de las métricas.
        - Particularidades de la instalación, como entornos en los que pueden se puedan desplegar, etc.

- En los contratos que impliquen licenciamiento software, la documentación a aportar, según lo establecido en esta cláusula no será contraria a lo establecido en los pliegos, y en todo caso prevalecerá lo establecido en los pliegos, sobre cualquier otra documentación anterior o posterior, en especial de procedimientos y documentos asociados al fabricante o titular de las licencias.

- En el supuesto de contratos de tipo SaaS (Software as a Service), se especificarán los datos requeridos en las cláusulas de protección de datos de carácter personal, seguridad y confidencialidad del presente pliego y además se aplicará lo siguiente:

  <Descripciones>

CONDICIONES GENERALES DE LA CONTRATACIÓN

V. CONDICIONES GENERALES

35. REGIMEN JURÍDICO

Naturaleza y normativa de aplicación. El contrato tiene naturaleza privada y se regirá por:

- Las cláusulas contenidas en este Pliego que forma parte integrante del mismo.
- Las cláusulas contenidas en el Pliego de Condiciones Técnicas y documentación complementaria.
- En lo que se refiere a los contratos de valor estimado sujeto a regulación armonizada la preparación, adjudicación, obligaciones medioambientales, sociales y laborales, condiciones especiales de ejecución, modificación, cesión y subcontratación por las disposiciones del presente Pliego, y por lo establecido en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.
- En lo que se refiere a los contratos de valor estimado no sujeto a regulación armonizada la preparación y adjudicación, por las disposiciones del presente Pliego, y por lo establecido en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, que igualmente se aplicará de forma supletoria (en lo sucesivo, LCSP).
- Además, serán de aplicación:
- Real Decreto 817/2009, de 8 de mayo, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.
- Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento General de Contratos de las Administraciones Públicas, en cuanto no se oponga con el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.
- Decreto 116/2016, de 27 de julio, sobre el régimen de la contratación del sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi.
- Ley 3/2016, de abril, para la inclusión de determinadas cláusulas sociales en la contratación pública.
- Directiva 2014/24/UE, del Parlamento Europeo, de 26 de febrero de 2014, sobre contratación púbica y por la que se deroga la Directiva 2004/18/CE.
- Reglamento de Ejecución (UE) 2016/7 de la Comisión, de 5 de enero de 2016, por el que se establece el formulario normalizado del documento europeo único de contratación
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres
- Ley 4/2005, de 18 de febrero, para Igualdad de Mujeres y Hombres
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.
- Decreto 21/2012, de 21 de febrero, de Administración Electrónica.

- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales y normativa de desarrollo.
- Real Decreto Legislativo 1/1996. De 12 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual.
- Real Decreto-ley 14/2019, de 31 de octubre, por el que se adoptan medidas urgentes por razones de seguridad pública en materia de administración digital, contratación del sector público y telecomunicaciones.
- La normativa civil y mercantil aplicable a la preparación, ejecución, obligaciones y contratos.
- Cualesquiera otras disposiciones que regulen la contratación tanto en el ámbito europeo, Estatal como de la Comunidad Autónoma de Euskadi y que resulten aplicables en el ámbito de la misma.
  En lo que se refiere a los efectos, modificación, cesión y subcontratación y extinción del contrato, salvo lo establecido para los contratos sujetos a regulación armonizada en la LCSP:
- Por las disposiciones establecidas en los pliegos y resto de documentación contractual, por las Condiciones Generales de Contratación de EJIE disponibles en la web de Ejie, S.A. www.ejie.eus.
- Por las normas del Derecho Privado.
- El desconocimiento del contrato en cualquiera de sus términos, de los documentos anejos al mismo, o de las instrucciones, pliegos o normas que puedan tener aplicación en la ejecución de lo pactado no exime ni a las licitadoras ni a la adjudicataria de su cumplimiento.
- Documentos de carácter contractual:
  - El presente pliego de condiciones particulares
  - El pliego de condiciones técnicas
  - Anexos y/o resto de documentación técnica asociada a cada contrato.
  - El documento en que se formulará el contrato/pedido.
  - El programa de trabajos relativo a la oferta adjudicada y aprobada por Ejie S.A.

36. ORGANOS DE ASISTENCIA

El órgano de contratación es el señalado en las condiciones específicas del presente pliego y estará asistido, en los contratos por importe mayor a cien mil euros de valor estimado, por un:

- Órgano de asistencia (Mesa) que tendrá las funciones siguientes:
  - Proceder a la apertura de los sobres y verificar el contenido y dar lectura de las ofertas del sobre B.
  - Emitir, grabar y colgar los vídeos de las aperturas, a efectos de publicidad de las mismas.
  - Levantar acta de las ofertas sobre B.
  - Instar al Responsable Técnico del Contrato y en su caso, al Equipo de Valoración Técnica asignado, para que realicen las oportunas valoraciones y emitan informe de valoración de criterios que implican juicio de valor si los hubiere, e informe técnico definitivo.
  - Recibir los informes y proponer al órgano de contratación la adjudicación, o rechazarlos si considera que no se ha respetado la normativa de aplicación en la elaboración de los mismos.

La composición será, al menos, la siguiente:

- Responsable de Administración y RRHH, que actuará como presidente.
- Responsable de Contratación, que actuará como secretaria y vocal asesora jurídica.
- Director o Directora Técnica del Área correspondiente, que actuará como vocal.

Todos los miembros de la Mesa podrán ser sustituidos por otras personas designadas por las titulares. Además, el presidente, si lo estima conveniente, podrá invitar a otras personas a tomar parte en las deliberaciones de la Mesa, sin que en este caso tengan derecho a voto. La Mesa tomará sus decisiones por mayoría, teniendo el presidente voto de calidad en caso de empate.

- Equipo de valoración Técnica.

En los contratos por importe mayor a cien mil euros de valor estimado se nombrará un equipo de, al menos tres técnicos/as para realizar la valoración, tanto de los criterios que implican juicio de valor, como de los de mera aplicación de fórmulas. Por lo tanto, suscribirán el documento de valoración técnica y el documento de valoración definitivo con propuesta de adjudicación en base a los resultados del mismo, que elevarán informe a la Mesa de contratación y si ésta lo aprueba, lo elevará a su vez, al órgano de contratación con la propuesta de adjudicación.

37. PLAZO DE DURACIÓN

El plazo de vigencia y la prórroga del contrato son las indicadas en las condiciones específicas del presente pliego.

Cuando al vencimiento de un contrato no se hubiera formalizado el nuevo contrato que garantice la continuidad de la prestación a realizar por la contratista como consecuencia de incidencias resultantes de acontecimientos imprevisibles para el órgano de contratación producidas en el procedimiento de adjudicación y existan razones de interés público para no interrumpir la prestación, se podrá prorrogar el contrato originario hasta que comience la ejecución del nuevo contrato y en todo caso por un periodo máximo de nueve meses, sin modificar las restantes condiciones del contrato, siempre que el anuncio de licitación del nuevo contrato se haya publicado con una antelación mínima de tres meses respecto de la fecha de finalización del contrato originario.

En el supuesto de proyectos encomendado por Gobierno Vasco a EJIE, si se producen circunstancias no previstas a las inicialmente contempladas y si existen circunstancias determinadas por Gobierno Vasco que obliguen a la finalización del servicio y/o suministro, EJIE podrá, durante el periodo de duración del contrato y previa comunicación por parte de Gobierno Vasco de esta circunstancia, proceder a la terminación anticipada del mismo, siempre y cuando se notifique la misma a la adjudicataria con una antelación mínima de 30 días. La licitadora que resulte adjudicataria con la presentación de la oferta, acepta de manera expresa dicha posibilidad, renunciando expresamente con ello a cualquier reclamación de carácter económico o de cualquier otra índole que pudieran derivarse de esta situación.

En el supuesto de los servicios relativos al presupuesto variable, y tracto sucesivo, la adjudicación y formalización del contrato no supondrá en modo alguno el derecho de la contratista de cobrar el importe total de adjudicación, ya que una parte del mismo (presupuesto variable) será el resultado de

los servicios efectivamente prestados por la contratista, aplicando a los mismos los precios unitarios de la oferta adjudicataria.

38. SEGUROS

La adjudicataria dispondrá de los seguros obligatorios y los requeridos en su caso en el presente pliego.

39. SUBROGACIÓN DE RELACIONES LABORALES

En el supuesto de que esté contemplada la subrogación de relaciones laborales se indicará en el presente pliego la Información sobre las condiciones de los contratos de las personas trabajadoras a las que afecte la subrogación que resulte necesaria para permitir una exacta evaluación de los costes laborales, circunstancias que quedarán definidas en las condiciones específicas del presente pliego. La empresa prestadora de los servicios deberá facilitar cuanta información se requiera sobre las condiciones de trabajo que, una vez adjudicado el contrato, se apliquen efectivamente a las trabajadoras. En todo caso, el convenio colectivo de aplicación y los detalles de categoría, tipo de contrato, jornada, fecha de antigüedad, vencimiento del contrato, salario bruto anual de cada persona trabajadora, así como todos los pactos en vigor aplicables a las que afecte la subrogación. EJIE comunicará a la nueva contratista la información que le hubiere sido facilitada por la anterior contratista. En el caso de que una vez producida la subrogación los costes laborales fueran superiores a los que se desprendieran de la información facilitada por la antigua contratista al órgano de contratación, la contratista tendrá acción directa contra la antigua contratista.

Para el supuesto de incumplimiento por la contratista de la obligación prevista en este apartado, se impondrán una penalidad del 10% sobre el precio final pendiente de pago, con retención de dicha cantidad y descuento sobre la última factura pendiente de abono.

En todo caso, la contratista tendrá la obligación de responder de los salarios impagados a las personas trabajadoras afectadas por subrogación, así como de las cotizaciones a la Seguridad social devengadas, aún en el supuesto de que se resuelva el contrato y aquellas sean subrogados por la nueva contratista, sin que en ningún caso dicha obligación corresponda a esta última. En este caso, EJIE, una vez acreditada la falta de pago de los citados salarios, procederá a la retención de las cantidades debidas a la contratista para garantizar el pago de los citados salarios, y a la no devolución de la garantía definitiva en tanto no se acredite el abono de éstos.

40. REVISIÓN DE PRECIOS:

En caso de que se contemple revisión de precios, se aplicará lo establecido en el artículo 103 de la LCSP. En los supuestos en que proceda, el órgano de contratación podrá establecer el derecho a revisión periódica y predeterminada de precios y fijará la fórmula de revisión que deba aplicarse, atendiendo a la naturaleza de cada contrato y la estructura y evolución de los costes de las prestaciones del mismo y que indicará en las condiciones específicas del presente pliego.

41. PRECIOS Y PAGOS

- Contratos de tracto único
  Se adjudicarán a la oferta con mejor relación calidad coste, y por un precio cierto propuesto por dicha contratista.
- Contratos de tracto sucesivo
  En este supuesto, el contrato se establece con presupuesto limitativo máximo, por el cual las adjudicatarias del contrato o en su caso, de cada lote, se obligan a entregar una pluralidad de bienes o a ejecutar el servicio de forma sucesiva y por precio unitario, sin que el número total de entregas o prestaciones incluidas en el objeto del contrato haya quedado definido con exactitud al tiempo de celebrar este, por estar subordinadas las mismas a las necesidades de EJIE (o las entidades de las que es medio propio). Así, el precio está fijado por unidades de ejecución o de tiempo, e importe total indeterminado por lo que el gasto efectivo está condicionado a las necesidades de EJIE y sus clientes, por lo tanto, éstas no quedan obligadas a demandar una determinada cuantía de unidades ni al gasto de la totalidad del presupuesto.

  La contratista tendrá derecho al abono del precio convenido por la prestación realizada en los términos establecidos en esta Ley y en el contrato. El pago del precio podrá hacerse de manera total o parcial, o en el caso de contratos de tracto sucesivo, mediante pago en cada uno de los vencimientos que se hubiesen estipulado. Se aplicará lo establecido en el artículo 198 de la LCSP. En todo caso el contrato se ejecutará a riesgo y ventura de la contratista.

42. CONDICIONES LINGUÍSTICAS

EJIE, en su condición de poder adjudicador y entidad integrante del sector público vasco, indica en esta cláusula que el contrato estará sujeto a lo establecido en el artículo 6 del Estatuto de Autonomía del País Vasco y regulado a su vez en la Ley 10/1982, de 24 de noviembre, básica de regulación del uso de euskera y demás normativa que lo desarrolla.

En la ejecución del contrato se observarán las condiciones lingüísticas concretas, establecidas en el presente pliego.

VI. PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES Y ADJUDICACIÓN

43. LICITACIÓN ELECTRÓNICA

Las ofertas se presentan a través de la aplicación de licitación electrónica de Gobierno Vasco en la dirección: https://apps.euskadi.eus/appcont/lizitazioa

La información general se encuentra en: https://www.ejie.euskadi.eus/contratacion/-/contratacion-presentacion/ o http://www.contratacion.euskadi.eus/

Procedimiento de licitación electrónica.

Quienes tengan interés en realizar la tramitación telemática deberán disponer del Certificado Electrónico reconocido, conforme a lo que se establece al efecto en aplicación de la Orden de 16 de agosto de 2004 de la Consejera de Hacienda y Administración Pública. Los certificados admitidos, así como sus características, se harán públicos en el Portal recogido en la cláusula siguiente.

Además del certificado previsto en el apartado anterior, las empresas interesadas que deseen licitar electrónicamente deberán estar dadas de alta y con certificación vigente en el Registro Oficial de Contratistas de la Comunidad Autónoma de Euskadi o podrán realizar una habilitación temporal para poder enviar su oferta desde https://apps.euskadi.eus/appcont/intentia/indiceENI_c.htm

La aceptación del procedimiento de licitación electrónica deberá ser expresa y supone, en cualquier caso, su consentimiento para la utilización de los datos en el Registro Oficial de Contratistas de la Comunidad Autónoma de Euskadi a los únicos efectos de la comprobación de sus datos para las citadas licitaciones electrónicas.

Para la realización de los trámites se deberá acceder al portal común de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi, euskadi.eus, o bien accediendo directamente al contenido específico albergado en aquél, a través de la dirección www.contratacion.info.

La aplicación de Licitación Electrónica que utiliza el Gobierno Vasco se basa en tecnología J2EE y arquitectura técnica de 3 capas, que con un servidor de base de datos Oracle 8i, todos ellos bajo sistema operativo Unix Sun Solaris 2.8, versión 1, basada en protocolo LDAP y firma electrónica reconocida con certificado digital X509V3 (base 64) utilizado por la infraestructura de clave pública - PKI- de IZENPE S.A.

Todos los ordenadores personales que quieran conectarse al sistema deben tener un programa cliente de navegación Web con el software de reconocimiento de firma dependiendo del tipo de certificado utilizado. Los certificados reconocidos actualmente por la aplicación son los emitidos por la FNMT, IZENPE, DNI-e, CAMERFIRMA.

Para asegurar la inviolabilidad de las ofertas y poder firmarlas adecuadamente, se descargará e instalará el siguiente software en el ordenador del licitador interesado.

http://www.izenpe.com/informacion/idazki-herramientas-de-firma-de-izenpe/s15-content/es/

La utilización de medios telemáticos en los trámites contemplados en la presente Orden garantizará la identificación y el ejercicio de la competencia por el órgano que la ejerciese, así como la

autenticidad, integridad y conservación de los documentos emitidos. En la tramitación telemática se utilizará la firma electrónica reconocida.

En el supuesto de que en la tramitación de los expedientes se reciban documentos, escritos o comunicaciones firmadas en formato electrónico, informático o telemático y, a la vez, en soporte papel, sólo se tendrá en cuenta la versión electrónica, informática o telemática de los mismos.

La tramitación telemática permitirá la consulta telemática de los trámites realizados. Esta consulta se realizará en la página web: www.contratacion.info

El procedimiento de licitación electrónica garantiza que las ofertas enviadas por las licitadoras serán emitidas y registradas de forma que sea imposible conocer su contenido salvo en el momento y por las personas de EJIE facultadas para ello y autoridades legalmente autorizadas para ello.

A tal efecto, el sistema informático empleado garantiza que las ofertas son remitidas a la unidad que tramita el expediente cifradas.

Para realizar el descifrado de las ofertas, será necesaria la participación en el acto de apertura, del quórum legalmente necesario de miembros de la mesa con sus correspondientes certificados de firma electrónica reconocida.

Sólo se garantiza la lectura y tramitación de los documentos informáticos almacenados con las siguientes extensiones: .docx, .xlsx, docx, xlsx, .pptx, pptx, .pdf, .rtf., .sxw, .abw, .jpg, .bmp, .tiff, .zip, y .7z.

Con el objetivo de minimizar en lo posible la incidencia que la presencia de virus pueda tener en la operatividad de las ofertas enviadas, se recomienda el envío de las mismas en los formatos .pdf, .rtf, .sxw, .jpg y .tiff.

Las ofertas se enviarán libres de virus que dificulten o imposibiliten su lectura, y es responsabilidad de quien licita velar por que esto sea así.

En cualquier caso, las meras presencias de virus en la oferta no determinarán, por si misma, la exclusión de la misma, siempre que se pueda tener acceso a su contenido.

Aun habiéndose anunciado la posibilidad de participar telemáticamente en una licitación, la mesa de contratación, y en su defecto el órgano de contratación, podrán dejar temporalmente sin efecto la posibilidad de presentar ofertas telemáticas cuando no fuere posible la licitación por esta vía por problemas de tipo técnico.

En este caso, en la medida de lo técnicamente posible, se advertirá expresamente de la situación a través de un mensaje en la página web de licitación electrónica.

El teléfono de soporte a la plataforma de licitación electrónica es: ***945016298***

Los requisitos técnicos de aplicación para el uso de la licitación electrónica, están en la siguiente dirección:

https://apps.euskadi.eus/w32-content/es/contenidos/informacion/licitar_electronicamente/es_02/requisitos_tecnicos.html

Para cualquier consulta o incidencia deberán contactar con la suficiente antelación como para poder dar el adecuado servicio y solución a la misma. Se insta a realizar pruebas previas en el supuesto de no haber licitado previamente con la plataforma y aplicación de licitación electrónica de Gobierno

Vasco o en el supuesto de detectar cualquier incidencia técnica, tanto del equipo de la licitadora como de la aplicación.

44. NOTAS ACLARATORIAS

44.1 Condiciones de aptitud. Fase de presentación de ofertas:

Podrán presentar ofertas, al menos en castellano, a la licitación objeto del contrato (exclusivamente a través de la aplicación de licitación electrónica de Gobierno Vasco) y en la forma que se especifica más adelante:

- Las personas naturales o jurídicas, españolas o extranjeras, que tengan plena capacidad de obrar, no estén incursas en alguna prohibición de contratar, y acrediten su solvencia económica y financiera y técnica o profesional o, en los casos en que así se exija, se encuentren debidamente clasificadas. Cuando, por así determinarlo la normativa aplicable, se le requirieran a la contratista determinados requisitos relativos a su organización, destino de sus beneficios, sistema de financiación u otros para poder participar en el correspondiente procedimiento de adjudicación, estos deberán ser acreditados por la licitadora al concurrir en el mismo.
- Las contratistas deberán contar, asimismo, con la habilitación empresarial o profesional que, en su caso, sea exigible para la realización de las prestaciones que constituyan el objeto del contrato.
- Las personas jurídicas solo podrán ser adjudicatarias de contratos cuyas prestaciones estén comprendidas dentro de los fines, objeto o ámbito de actividad que, a tenor de sus estatutos o reglas fundacionales, les sean propios.
- Podrá contratarse con uniones de empresarios que se constituyan temporalmente al efecto, sin que sea necesaria la formalización de las mismas en escritura pública hasta que se haya efectuado la adjudicación del contrato a su favor.
- La presentación de proposiciones presume por parte de la licitadora la aceptación incondicionada de las cláusulas de este Pliego, del Pliego de Condiciones Técnicas y del resto de los documentos contractuales, en su totalidad y sin salvedad alguna, así como la información aportada en el DEUC o cualquier otra declaración responsable, respetando la exactitud de todos los datos presentados y de que reúne todas y cada una de las condiciones exigidas para la contratación.
- Las que acudan a la licitación podrán hacerlo por sí o representadas por persona autorizada mediante poder bastante, siempre que no se halle incursa en alguna de las causas que se enumeran en el art. 71 LCSP. Cuando en representación de alguna Sociedad, u otro tipo de entidad, concurra algún miembro de la misma, deberá justificar documentalmente que está facultado para ello.

44.2 Motivos de no aceptación o exclusión:

- No podrán concurrir a la licitación las empresas que hayan sido sancionadas administrativa o penalmente por incurrir en discriminación por razón de sexo, durante el período impuesto en la correspondiente sanción.

- Si el contrato tiene por objeto la vigilancia, supervisión, control y dirección de la ejecución de cualesquiera contratos, así como la coordinación en materia de seguridad y salud, no podrán concurrir ni se adjudicará a las mismas empresas adjudicatarias de los correspondientes contratos, ni a las empresas a estas vinculadas y afecta a la imparcialidad y objetividad en la ejecución del contrato.
- Estén incursas en prohibición de contratar (recogidas en el artículo 71 LCSP).
- Si han retirado indebidamente su proposición o candidatura de un procedimiento de adjudicación, o han imposibilitado la adjudicación de un contrato a su favor por no cumplimentarlo en el plazo establecido en el artículo 150.2 LCSP mediando dolo o negligencia.
- Que hayan incumplido por infracción grave las cláusulas esenciales de un contrato, incluyendo las condiciones especiales de ejecución, habiendo dado lugar a penalidades previstas o a la imposición de indemnización de daños y perjuicios.
- Cuando hayan sido declaradas culpables por resolución firme de cualquier contrato celebrado con EJIE, u otro poder adjudicador
- No se aceptarán aquellas proposiciones que:
  - Tengan contradicciones, omisiones, alteraciones de los modelos, errores o tachaduras que impidan conocer claramente lo que EJIE estime fundamental para considerar la oferta.
  - Aquellas que carezcan de concordancia con la documentación examinada y admitida.
  - Excedan del presupuesto máximo de licitación.
  - Aquellas en las que exista reconocimiento por parte de la licitadora de que adolece de error o inconsistencia que la hagan inviable.
  - Las ofertas que no acrediten la capacidad o la solvencia declarada, o cualquier otro aspecto, documento, certificaciones, o similares, requeridos en el presente pliego, quedarán excluidas.
  - Ofertas que contengan falsedad de los datos y circunstancias presentados por la empresa.

44.3 Fase de adjudicación:

La aportación inicial de la documentación se habrá realizado mediante declaraciones responsables de las licitadoras en el DEUC, que deberán acreditarse por parte de la licitadora con la oferta mejor puntuada, ante el órgano de contratación, previamente a la adjudicación del contrato, con la posesión, validez y vigencia de los documentos exigidos. En caso de no aportarlos o no acreditar los requisitos exigidos quedará excluida y se propondrá la adjudicación a la siguiente licitadora en orden de puntuaciones.

Producida la adjudicación del contrato y, en su caso, transcurridos los plazos para recurrir sin que se hayan interpuesto recursos, la documentación que acompaña a las proposiciones quedará a disposición de las interesadas.

EJIE podrá comprobar, tanto antes como después de la adjudicación y en el curso de la ejecución del contrato, la veracidad del contenido de los documentos incluidos en la oferta al completo, entendiéndose que la falsedad de los datos y circunstancias presentados por la empresa puede ser causa de exclusión del procedimiento o de nulidad del contrato, por incumplimiento imputable a la contratista, con pérdida de la garantía definitiva constituida, en su caso, y debiendo indemnizar, además, a EJIE, S.A. los daños y perjuicios ocasionados en lo que excedan del importe de la garantía incautada.

Los recursos asignados a los servicios deberán pertenecer a la empresa adjudicataria, y en este caso la licitadora deberá presentar la correspondiente acreditación (*Informe de Trabajadores en Activo-ITA*- o equivalente) o, en el caso de que no pertenezcan a la empresa adjudicataria, y se haya basado en dichos medios de terceros subcontratistas, la licitadora deberá respetar las cláusulas establecidas en el presente pliego en relación a la subcontratación y acreditar la pertenencia a las empresas subcontratistas.

Además, deberán presentar justificación de asignación de las mismas que ya estuvieron identificadas en la propuesta y estar asignadas a la ejecución del contrato desde el inicio del mismo, y si no se presentara justificación de la asignación de las mismas en la adjudicación, o no cumplieran con cualquiera de los requisitos exigidos, supondrá la adjudicación a la siguiente en calificaciones, y si se hubiera iniciado el contrato podrá conllevar la revocación del mismo.

En el supuesto en que el equipo directamente asignado a la ejecución de los servicios haya sido objeto de valoración previa en fase de solvencia técnica y profesional, la discrepancia entre lo presentado en fase de solvencia con la descripción de perfiles, fases etc. presentado en la oferta técnica conllevará la exclusión de la oferta por incongruencia.

La adjudicataria deberá facilitar cuanta información se requiera sobre las condiciones de trabajo que, una vez adjudicado el contrato, se apliquen efectivamente a las personas trabajadoras. Así mismo, deberá a lo largo de toda la ejecución del contrato abonar el salario ***recogido en el convenio colectivo de aplicación según la categoría profesional que le corresponda a la persona trabajadora, sin que, en ningún caso el salario a abonar pueda ser inferior a aquel***. La adjudicataria entregará documentación justificativa del abono de los salarios en la aplicación dispuesta a efecto por EJIE.

El incumplimiento de las obligaciones referidas a los incumplimientos o los retrasos reiterados en el pago de los salarios o la aplicación de condiciones salariales inferiores a las derivadas de los convenios colectivos que sea grave y dolosa, dará lugar a la imposición de las penalidades a que se refiere el artículo 192 LCSP.

En todo caso EJIE rechazará las ofertas si comprueban que son anormalmente bajas porque vulneran la normativa sobre subcontratación o no cumplen las obligaciones aplicables en materia medioambiental, social o laboral, nacional o internacional, incluyendo el incumplimiento de los convenios colectivos sectoriales vigentes, en aplicación de lo establecido en el artículo 201 de la LCSP.

La empresa con la oferta con mejor relación calidad-coste deberá indicar el convenio colectivo que es de aplicación a las trabajadoras que realicen actividad objeto de contratación, en caso de resultar adjudicatarias. (aplicable al supuesto de contrato de servicios y se presentará en el sobre A, modelo Anexo VII).

El equipo humano a incorporar tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos deberá estar formado por componentes relacionados en la oferta adjudicataria y consecuentemente

valorados. Si tras la adjudicación se observara que el equipo de proyecto no se corresponde con el de la oferta (requerimientos de solvencia técnica y profesional y oferta técnica):

Caso que la adjudicataria presente justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio, se procederá a:

- La presentación por la adjudicataria de sustituta/s con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación de sustituta/s por parte de la Dirección del Proyecto de EJIE.

Caso de que se demostrase que el cambio no se corresponde con causa justificada, de fuerza mayor y no imputable a la adjudicataria, EJIE se reserva el derecho no solo a la aprobación de la persona o personas sustitutas, sino incluso a la revisión de la adjudicación y en su caso la rescisión del contrato, si este hecho fuera elemento determinante en la mencionada adjudicación.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato la adjudicataria se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por la Dirección del proyecto de EJIE, a tales efectos, la información y documentación que ésta solicite para disponer de un pleno conocimiento de los trabajos desarrollados, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos, y herramientas utilizados para resolverlos.

EJIE se reserva la facultad de solicitar, en cualquier momento, antes, durante o después de la adjudicación y durante el curso de los trabajos, de cualquier otro tipo de documento complementario, en orden a la comprobación de cuantos datos hayan ofrecido las empresas, tanto respecto a las mismas, como a los recursos de que dispongan. La falsedad en el nivel o tipo de conocimientos técnicos y de las características de los perfiles y en el resto de documentación aportada por la adjudicataria conllevará la rescisión del contrato y adjudicación al siguiente en orden de puntuaciones. En todo caso, en orden a garantizar el buen fin del procedimiento, se podrá recabar, en cualquier momento a las licitadoras, que aporten documentación relativa al cumplimiento de las condiciones técnicas o de capacidad y solvencia u otras que acrediten el cumplimiento de las condiciones establecidas para ser adjudicataria del contrato o que garanticen la ejecución del mismo. En definitiva, EJIE podrá solicitar, cuantos informes considere precisos.

44.4 Condiciones especiales de compatibilidad y en materia de competencia.

Se tomarán las medidas contempladas en el art. 70 LCSP, para garantizar que no se falsee la competencia al concurrir a la licitación las empresas que hayan participado en la elaboración de las especificaciones técnicas o de los documentos preparatorios del contrato o hubieran asesorado al órgano de contratación durante la preparación del procedimiento de contratación. Se excluirá la participación si la misma pueda provocar restricciones a la libre concurrencia o suponer un trato privilegiado con respecto al resto de las empresas licitadoras, esta medida alcanzará a llas citadas empresas, y las empresas a ellas vinculadas, entendiéndose por tales las que se encuentren en alguno de los supuestos previstos en el artículo 42 del Código de Comercio, puedan ser excluidas de dichas licitaciones, cuando no haya otro medio de garantizar el cumplimiento del principio de igualdad de trato. En todo caso, antes de proceder a la exclusión de la candidata o licitadora que participó en la preparación del contrato, deberá dársele audiencia para que justifique que su participación en la fase preparatoria no puede tener el efecto de falsear la competencia o de dispensarle un trato privilegiado con respecto al resto de las empresas licitadoras.

Como medida de garantizar la igualdad de trato y transparencia, se difundirá la comunicación a las demás candidatas o licitadoras de la información intercambiada en el marco de la participación en la preparación del procedimiento de contratación o como resultado de ella, y el establecimiento de plazos adecuados para la presentación de ofertas. Los contratos que tengan por objeto la vigilancia, supervisión, control y dirección de la ejecución de cualesquiera contratos, así como la coordinación en materia de seguridad y salud, no podrán adjudicarse a las mismas empresas adjudicatarias de los correspondientes contratos, ni a las empresas a estas vinculadas si afectan a los principios de contratación y no pueda garantizarse la objetividad e imparcialidad.

45. CONTENIDO DE LOS SOBRES

Para participar en la presente licitación, las licitadoras deberán presentar, dentro del plazo establecido a través de la aplicación de licitación electrónica, sus ofertas, con los tres sobres**,** con la documentación con la siguiente composición:

Sobre A	Capacidad y Solvencia. Documento Europeo Único de Contratación (en lo sucesivo, DEUC). Anexos recogidos en el pliego de condiciones particulares y disponibles en la plataforma de licitación electrónica.
Sobre B	Sobre de fórmulas. Modelo Anexo I (Disponible en este pliego y en la aplicación de licitación electrónica)
Sobre C	Criterios que implican juicio de valor.

46. SOBRE A

En el sobre A se incluye la documentación de capacidad y solvencia.

46.1 Documentación de capacidad.

La presentación se realizará de acuerdo al modelo del documento europeo único de contratación (DEUC*1*). Con la presentación completa del DEUC se declara que se cumplen con los requisitos exigidos en el presente pliego, debiendo presentar la oferta con mejor relación calidad-coste la documentación acreditativa de los mismos, previo a la adjudicación. En caso de no acreditarlos quedará excluido y se propondrá la adjudicación al siguiente en orden de puntuaciones.

Requisitos ***exigidos y aportados en declaración DEUC***:

- Cuando la empresa licitadora sea una persona jurídica, escritura de constitución y escritura de modificación, en su caso, inscritas en el Registro Mercantil, cuando este requisito fuera exigible según las leyes mercantiles. Si no lo fuera, la escritura o documento de constitución, de modificación,

[1] *Reglamento de ejecución (UE) 2016/7 de 5 de enero de 2016, por el que se establece el formulario normalizado del documento europeo único de contratación.*

estatutos o acto fundacional en el que constaren las normas por las que se regula su actividad, inscritos, en su caso, en el correspondiente Registro oficial.

- Documento Nacional de Identidad de la persona que presenta la proposición en nombre propio o como apoderado.
- Cuando la licitadora no actúe en nombre propio o se trate de sociedad o persona jurídica, apoderamiento bastante para representar a la sociedad o entidad en cuyo nombre concurra. Dicho poder deberá de estar debidamente inscrito, en su caso, en el Registro Mercantil.
- Declaración responsable y expresamente referida al contrato para el que se licita de que la empresa no está incursa en ninguna de las prohibiciones de contratar. Dicha declaración comprenderá expresamente la circunstancia de hallarse al corriente del cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes, sin perjuicio de que la justificación acreditativa de hallarse al corriente del cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social, se exigirá a las que han resultado adjudicatarias del contrato.
- La adjudicataria podrá acreditar también el cumplimiento de las obligaciones tributarias y de seguridad social mediante las certificaciones administrativas expedidas a tal efecto por los órganos competentes de las Haciendas que correspondan (Hacienda Estatal y Haciendas Forales) y de la Administración de la Seguridad Social. En el supuesto *de que* la empresa cuente con más de 250 trabajadores, deberá cumplir la obligación de contar con un plan de igualdad conforme a lo dispuesto en el artículo 45 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad de mujeres y hombres, Desde el 7 de marzo de 2020, las empresas con más de 150 personas en plantilla, deben contar con un plan de igualdad (previa negociación con los representantes de trabajadores y su registro), en ese supuesto deberá declararlo en fase de licitación y acreditarlo en fase de adjudicación. *La apreciación de esta prohibición, así como las establecidas en los apartados c), d), f), g) y h) del artículo 71 LCSP. se apreciarán directamente por el órgano de contratación, subsistiendo mientras concurran las circunstancias que en cada caso las determinan.*
- Toda la documentación a que se refieren los párrafos anteriores a) a d) ambos inclusive, podrá ser acreditada con un certificado en vigor del Registro de Contratistas de la Comunidad Autónoma de Euskadi o Registro de Contratistas del Estado.
- UTEs. Cuando varias empresas acudan a una licitación constituyendo una Unión Temporal de Empresas, cada una de los que la forman deberá acreditar su capacidad conforme a lo establecido en los puntos anteriores y deberá presentar un escrito de proposición en el que se indiquen los nombres y circunstancias de las empresas que la suscriben, la participación de cada una de ellas y el nombramiento del representante o apoderado/a único/a con poderes bastantes que, una vez adjudicado el contrato, podrá ejercitar los derechos y cumplir las obligaciones que se deriven del mismo, sin perjuicio de la existencia de poderes mancomunados para cobros y pagos de cuantía significativa. Sólo en el caso de que el contrato sea adjudicado a la Unión Temporal se deberá formalizar la misma en escritura pública.

  Deberán aportar un compromiso de constitución de UTE electrónico en la aplicación de licitación electrónica de Gobierno Vasco establecida al efecto https://apps.euskadi.eus/appcont/intentia/indice_c.htm).

En el caso de que presenten oferta para el presente pliego en UTE, las empresas constitutivas de la misma, deberán acreditar solvencia para el servicio objeto de contratación, tal y como se requiere en las condiciones específicas del presente pliego.

Las empresarias que concurran agrupadas en uniones temporales quedarán obligadas solidariamente y deberán nombrar una representante o apoderado/a único/a de la unión con poderes bastantes. La duración de las uniones temporales de empresas será coincidente, al menos, con la del contrato hasta su extinción.

Si durante la tramitación de un procedimiento y antes de la formalización del contrato se produjese la modificación de la composición de la unión temporal de empresas, esta quedará excluida del procedimiento. Quedará excluida también del procedimiento de adjudicación del contrato la unión temporal de empresas cuando alguna o algunas de las empresas que la integren quedase incursa en prohibición de contratar.

En el resto de supuestos y una vez formalizado el contrato se respetarán las disposiciones contenidas en el artículo 69 de la LCSP.

Las empresas que estén inscritas en el Registro Oficial de Contratistas de la Comunidad Autónoma o del Estado aceptan expresamente que EJIE pueda comprobar a través de la aplicación de licitación electrónica, el certificado electrónico emitido por dicho Registro o por los medios electrónicos que hayan dispuesto para su consulta válida online. Este deberá estar en vigor y cumplir con los requisitos establecidos en la licitación. En el supuesto de no estar inscrito en el Registro Oficial de Contratistas de la Comunidad Autónoma de Euskadi aportarán las declaraciones responsables necesarias para poder licitar utilizando una habilitación temporal al efecto. Disponen de un servicio de soporte en horario de oficina en el teléfono **945016298**.

- Documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos de solvencia, que en su caso sean exigidos.

46.2 Documentación que deben aportar las empresas extranjeras.

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

Las empresas extranjeras presentarán la documentación indicada para acreditar la capacidad y solvencia, de acuerdo a las siguientes especificaciones, dependiendo de si se trata de empresas de Estados miembros de la Unión Europea o signatarios de Acuerdo sobre Espacio Económico Europeo, o empresas no comunitarias.

Empresas comunitarias o de Estados signatarios de Acuerdo sobre Espacio Económico Europeo
○ Empresas no españolas de Estados miembros de la Unión Europea o de los Estados signatarios del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo que, con arreglo a la legislación del Estado en que estén establecidas, se encuentren habilitadas para realizar la prestación de que se trate.

- Cuando la legislación del Estado en que se encuentren establecidas estas empresas exija una autorización especial o la pertenencia a una determinada organización para poder prestar en él el servicio de que se trate, deberán acreditar que cumplen este requisito.
- Acreditar la solvencia económico-financiera y técnica en la forma que se exige a las empresarias y empresarios españoles en el presente pliego.
- Presentarán declaración Responsable de Capacidad y de adscripción de medios
- Declaración Responsable de someterse a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales Españoles de cualquier orden. Para todas las incidencias que surgieran, directa o indirectamente relacionados con el contrato, aportarán renuncia al fuero jurisdiccional extranjero que pudiera corresponder al licitante (art 140.1 f) LCSP).
- Toda la documentación deberá presentarse, al menos, en castellano. Las traducciones deberán realizarse en forma oficial (Art 23 RGLCAP).

Empresas no comunitarias

- Sin perjuicio de la aplicación de las obligaciones de España derivadas de acuerdos internacionales, las personas físicas o jurídicas de Estados no pertenecientes a la Unión Europea o de Estados signatarios del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo deberán justificar mediante informe que el Estado de procedencia de la empresa extranjera admite a su vez la participación de empresas españolas en la contratación con los entes del sector público asimilables a los enumerados en el artículo 3 de la LCSP, en forma sustancialmente análoga. Dicho informe será elaborado por la correspondiente Oficina Económica y Comercial de España en el exterior y se acompañará a la documentación que se presente. En los contratos sujetos a regulación armonizada se prescindirá del informe sobre reciprocidad en relación con las empresas de Estados signatarios del Acuerdo sobre Contratación Pública de la Organización Mundial de Comercio.
- Las empresas no comunitarias que resulten adjudicatarias de contratos de obras que abran una sucursal en España, con designación de apoderados o representantes para sus operaciones, deberán estar inscritas en el Registro Mercantil.
- Acreditar la solvencia económico-financiera y técnica en la forma que se exige a las empresarias y empresarios españoles en el presente pliego.
- Presentarán declaración Responsable de Capacidad y de adscripción de medios
- Declaración Responsable de someterse a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales Españoles de cualquier orden. Para todas las incidencias que surgieran, directa o indirectamente relacionados con el contrato, aportarán renuncia al fuero jurisdiccional extranjero que pudiera corresponder al licitante (art 140.1 f) LCSP).
- Toda la documentación deberá presentarse, al menos, en castellano. Las traducciones deberán realizarse en forma oficial (Art 23 RGLCAP).

46.3 Documentación acreditativa de la capacidad y solvencia.

La empresa que resulte mejor puntuada, con mejor relación calidad-coste o menor coste, deberá aportar además de la documentación requerida en el apartado de solvencia de condiciones específicas del presente pliego, la siguiente documentación:

- **Se obliga a** acreditar, **que todo el personal propuesto** para proporcionar el servicio**, forma parte de la plantilla de la empresa**, mediante el correspondiente certificado de alta en la

Seguridad Social (ITA o equivalente), **de forma previa a la formalización del contrato**, y, en su caso, de que cumple con lo establecido en materia de subcontratación, presentando la acreditación de pertenencia a la plantilla de la/s subcontratista/s y cumplimiento de los requisitos de capacidad y solvencia. **Además, deberán presentar justificación de asignación de las mismas que ya estuvieron identificadas en la propuesta (de acuerdo a Anexo II) a momento de adjudicación y estar asignadas a la ejecución del contrato desde el inicio del mismo, y si no cumplieran con cualquiera de los requisitos exigidos, supondrá la adjudicación a la siguiente en calificaciones, y si se hubiera iniciado el contrato podrá conllevar la rescisión del mismo.**

- Resto de documentación de capacidad que debiera aportarse en esta fase.

46.4 Documentación de solvencia: información del equipo propuesto.

Es responsabilidad de la licitadora y posteriormente de la adjudicataria verificar que el personal del equipo de trabajo asignado posea las titulaciones y certificaciones que pueda acreditar, así como el verificar con referencias la capacitación técnica de dicho personal.

Para acreditar la solvencia necesaria para el contrato objeto del presente expediente, las licitadoras podrán basarse en la solvencia y medios propios o de otras entidades (medios acreditados con empresas vinculadas- cumpliendo lo establecido en el artículo 42 del Código de Comercio, o medios con empresas terceras no vinculadas-), siempre y cuando se presente la declaración DEUC de la licitadora y de la tercera entidad en la que se base para acreditar los medios aportados y a la propuesta como adjudicataria acredite la disposición efectiva de los mismos para el contrato. Dado el carácter y la trascendencia esencial de los medios personales ha de observarse y presentarse la documentación de acuerdo a los modelos preestablecidos en el presente pliego.
Estos medios personales formarán parte de la propuesta presentada. Por este motivo, deberán ser mantenidos por la empresa adjudicataria durante todo el tiempo de realización de los servicios. Cualquier cambio respecto a ellos deberá ser comunicada y aceptada por EJIE. Su incumplimiento podrá ser causa de resolución de contrato, de acuerdo a las condiciones generales especificadas en el presente pliego.

En el supuesto de recurrir a medios de terceras empresas para acreditar la solvencia, éstas presentarán el correspondiente DEUC, de acuerdo a lo establecido en el artículo 140 LCSP.

Compromiso de adscripción de medios (art 76 LCSP). **Se incluirá en la aplicación de licitación electrónica**, con los datos requeridos en las condiciones específicas en cuanto a solvencia y Anexo II.

El modelo se define en el Anexo II del presente pliego y se encuentra disponible en la aplicación de licitación electrónica. **Dicho compromiso tiene el carácter de obligación esencial a los efectos previstos en el artículo 211 de la LCSP**.

46.5 Información sobre medidas de igualdad entre hombres y mujeres

El modelo se encuentra disponible en la aplicación de licitación electrónica. Anexo III.

46.6 Notificación Electrónica

Las licitadoras aportarán en la aplicación de licitación electrónica el modelo del Anexo IV de notificación electrónica donde indicarán el correo electrónico designado. Se considerará dirección electrónica habilitada surtiendo los efectos establecidos en la D.A 15ª LCSP.

47.DEUC Y CUMPLIMENTACIÓN

47.1 Documento Europeo único de contratación

El Reglamento UE 2016/7[2]dictado en cumplimiento de lo establecido en el artículo 59 de la Directiva 24/2014[3], establece un modelo de formulario normalizado como documento europeo único de contratación y establece que será directamente aplicable a cada Estado miembro. El 6 de abril de 2016, La JCCA emite una Instrucción sobre las instrucciones de cumplimentación del DEUC, recogen los aspectos fundamentales de la misma y su aplicación práctica a EJIE. En el momento de la presentación de las solicitudes de participación o las ofertas, las empresas podrán presentar como el DEUC, consistente en una declaración actualizada del interesado, en sustitución de los certificados expedidos por las autoridades públicas o por terceros que confirmen que el operador económico en cuestión cumple las condiciones siguientes: que no se encuentra en ninguna de las situaciones de exclusión de los operadores económicos del artículo 57 de la Directiva 24/2014 UE[4] (en adelante, Directiva), de que cumple los criterios de selección pertinentes de conformidad con el artículo 58 de la Directiva y las normas y criterios objetivos que se hayan establecido de acuerdo al artículo 65 de la Directiva. Si el operador económico recurre a las capacidades de otras entidades con arreglo al artículo 63, deberá aportar la información solicitada en el DEUC en lo que respecta a dichas entidades. Por lo tanto, las empresas podrán acreditar el cumplimiento de los requisitos previos de acceso enumerados en el artículo 59.1 D mediante la presentación de una declaración responsable que siga el formulario normalizado del DEUC establecido por el Reglamento 7/2016. Se aplica a los contratos sujetos a regulación armonizada. Cada empresa podrá cumplimentar dicho DEUC y en el caso de que concurran en UTE deberán cumplimentarlo cada una de las empresas de la UTE.

[2] Reglamento UE 2016/7 https://www.boe.es/doue/2016/003/L00016-00034.pdf

A. [3] Recomendación JCCA sobre DEUC
http://www.minhap.gob.es/Documentacion/Publico/D.G.%20PATRIMONIO/Junta%20Consultiva/informes/Informes%202016/Recomendacion%20de%20la%20JCCA%20sobre%20el%20DEUC%20aprobada%20el%206%20abril%20de%202016%20_3_.pdf

B. [4] Directiva 24/2014
http://eur-lex.europa.eu/legal-content/BG/TXT/PDF/?uri=CELEX:32014L0024&from=es

47.2 Instrucciones para cumplimentar el DEUC on-line

Los pasos a realizar para cumplimentar el Documento Europeo Único de Contratación, que corresponde a las declaraciones responsables de capacidad y solvencia, son los siguientes:

- Descargar el documento ***"DEUC-EJIE.zip"*** del anuncio publicado en el perfil de contratante. En el mismo estará accesible el documento ***"DEUC-EJIE-xml"*** necesario para importar en el punto 4.

1. Ir al siguiente link: https://visor.registrodelicitadores.gob.es/espd-web/filter?lang=es
2. Elegir la casilla "Soy un operador económico"
3. Elegir la casilla "Importar DEUC"
4. En "examinar" elegir el documento que nos hemos descargado en el paso 1, en formato xml.
    a. Ya aparece el DEUC genérico y válido para cualquier expediente, con lo que se cumplimentan los apartados de identificación y capacidad del operador económico y **únicamente los apartados de solvencia de acuerdo a lo requerido en el presente pliego** y se aporta en la plataforma de licitación electrónica (sobre A), adjuntando el documento resultante cumplimentado y firmado electrónicamente.

48. SOBRE B

El sobre B Proposición criterios de fórmulas.

Contendrá la propuesta de acuerdo al modelo establecido en el Anexo I.

La propuesta económica, a todos los efectos se entenderá que la oferta presentada comprende no sólo el importe de los bienes a suministrar, sino también la totalidad de los impuestos, a excepción del I.V.A., gastos, tasas y arbitrios de cualquier esfera fiscal, derechos, gastos repercutibles, costes de transporte, entrega y, en su caso instalación, seguros, aranceles, licencias y autorizaciones de todo tipo que recaigan sobre la operación, hasta la entrega y recepción de los bienes o servicios, e incluso el beneficio industrial de la contratista.

49. SOBRE C

Oferta Criterios que implican juicio de valor.

50. PUBLICIDAD DE LOS ACTOS DE APERTURA

Sobre B. EJIE lleva a cabo la retransmisión on line y off line de las aperturas del sobre de aplicación de fórmulas, de la forma siguiente:

APERTURA	VISUALIZACIÓN	URL
	ON LINE	https://apps.euskadi.eus/appcont/lizitazioa/directo_ejie_es.html

SOBRE DE FÓRMULAS	OFF LINE	El video del acto de apertura podrá ser descargado como un fichero más del expediente desde el anuncio, en la pestaña **Objeto** del **Perfil de Contratante** de EJIE y **Plataforma de contratación de Euskadi**.

✓ En cuanto al resto de aperturas:

- **Sobre A**, sobre de capacidad y solvencia, se procede a analizar, se realizan los pasos correspondientes en la aplicación de licitación electrónica.
- **Sobre C**, oferta del sobre de criterios que implica juicios de valor. Se realiza a través de la aplicación de licitación electrónica de Gobierno Vasco con carácter no público y de las ofertas no excluidas en la fase anterior.

51. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

Los criterios de adjudicación que servirán de base para la valoración de las propuestas, así como sus pesos de ponderación se recogen a continuación. Para la evaluación de las propuestas se establece un criterio de ponderación con una puntuación máxima de 100 puntos.

Con el fin de garantizar que la ejecución del trabajo permita alcanzar los objetivos que el mismo persigue, se podrá considerar objeto de valoración no sólo los costes, sino también, y de forma claramente relevante, el valor técnico o relacionado con la calidad de las ofertas presentadas.

En caso de que la oferta no se ajuste a las necesidades planteadas en el pliego de condiciones técnicas, la puntuación será de cero, excluyéndose automáticamente esta oferta del resto del proceso selectivo.

Se valorarán por separado los criterios que implican juicio de valor (subjetivos) de los que resulten de la aplicación directa de fórmulas (objetivos), realizando en primer lugar la valoración de los criterios subjetivos y posteriormente los objetivos, en actos separados dentro del procedimiento, tal y como se establece en las condiciones específicas del presente pliego.

52.ANÁLISIS DE LAS OFERTAS Y ADJUDICACIÓN.

52.1 Sobre “A”, capacidad y solvencia.

La Mesa, o en su caso, el técnico responsable del contrato, examinará con carácter previo el contenido del sobre “A” sobre capacidad y solvencia, y calificará los documentos presentados por las licitadoras.

Subsanación	En caso de que observase defectos u omisiones subsanables en la documentación presentada, lo notificará a las licitadoras afectadas, concediéndoles un plazo de hasta tres días hábiles para la corrección o subsanación de defectos subsanables en la documentación presentada. La no presentación de alguno de los documentos exigidos o la presentación de los mismos en forma distinta a la requerida o no cumpliendo lo requerido, dará lugar a la no admisión definitiva.

	Una vez calificada la documentación y subsanados, en su caso, los defectos u omisiones de la documentación presentada, se procederá a determinar las empresas que se ajustan a los criterios de selección de las mismas, y de solvencia mínima exigida.
Exclusión de proposiciones	No se aceptarán aquellas proposiciones que: ▪ Tengan contradicciones, omisiones, alteración de modelos o normas de cumplimentación, errores o tachaduras que impidan conocer claramente lo que EJIE, S.A. estime fundamental para considerar la oferta. ▪ Aquellas que carezcan de concordancia con la documentación examinada y admitida. ▪ Excedan del presupuesto máximo de licitación, o supere precio/s máximos unitarios, si estuvieran establecidos. ▪ Las que varíen sustancialmente el modelo de proposición establecido. ▪ En las que existiese reconocimiento por parte de la licitadora de que adolece de error o inconsistencia que la hagan inviable. ▪ Las que no cumplan con los requisitos obligatorios de capacidad y/o solvencia. ▪ Las que no cuenten con la habilitación empresarial o profesional exigible. ▪ Quedarán descartadas las proposiciones que no cumplan con un umbral mínimo requerido, si se establecen fases de valoración de las mismas, o no cumplan con los requisitos técnicos solicitados. ▪ Aquellas que obtengan cero puntos en la valoración técnica. ▪ Las que no aporten la documentación exigida, en tiempo y forma. ▪ Contengan datos falsos.

52.2 Sobre “C” Oferta con criterios que implican juicio de valor.

Los contenidos de la oferta de las licitadoras serán objeto de recomposición y en el día y hora señalados en los anuncios de licitación; procediéndose posteriormente a su examen y valoración, por el técnico responsable del contrato o el equipo técnico designado. Con carácter previo a la apertura de las proposiciones del sobre B (de mera aplicación de fórmulas) se procederá a dar lectura a las puntuaciones y calificar las ofertas del sobre C. **Se deberá presentar en sobres separados la propuesta que afecta a criterios que implican juicio de valor de las que implican aplicación de fórmulas en los sobres definidos en la aplicación de licitación electrónica. En el supuesto de incluir en el sobre C datos de carácter objetivo y objeto de valoración del sobre B, conllevará la exclusión de la oferta.**

52.3 Sobre “B” Oferta-criterios aplicación de fórmulas

La Mesa, en el lugar, día y hora señalados procederá a la apertura del sobre B en acto público, conteniendo éste las proposiciones que hayan sido admitidas, y procederá a la lectura y grabación de las puntuaciones resultantes de los criterios que implican juicio de valor en las ofertas admitidas,

seguidamente realizando la apertura de las proposiciones del sobre de fórmulas, sobre "B" y a la lectura de las mismas. Las ofertas correspondientes a proposiciones rechazadas quedarán excluidas del procedimiento de adjudicación del contrato y los sobres que las contengan no serán abiertos.

La evaluación de las ofertas conforme a los criterios cuantificables mediante mera aplicación de fórmulas se realizará tras efectuar previamente la de aquellos criterios en que no concurra esta circunstancia, dejándose constancia documental de ello.

Efectuada la lectura de las proposiciones de aplicación de fórmulas, teniendo en cuenta lo anteriormente expresado, quedará el contenido de las ofertas en la aplicación de licitación electrónica, a efectos de que el Técnico o Equipo Técnico emita el correspondiente informe definitivo que eleva a la Mesa en su caso, proponiendo la adjudicación, que incluirá en todo caso la ponderación de los criterios de adjudicación.

EJIE tendrá alternativamente la facultad de adjudicar el contrato a la proposición de menor coste o de mejor relación calidad/coste, mediante la aplicación de los criterios de adjudicación, o declarar desierta la licitación, motivando en todo caso su resolución con referencia a los criterios de adjudicación. Únicamente podrá declarar desierto un procedimiento de licitación cuando considere que ninguna de las ofertas presentadas es admisible, conforme a los criterios previstos en el Pliego y en la LCSP.

La Mesa y el órgano de contratación, antes de proceder a la adjudicación de las ofertas, solicitará cuantos informes considere convenientes para su valoración y adjudicación.

La adjudicación se notificará a las empresas candidatas o licitadoras y se publicará, en el perfil del contratante y en el Registro Vasco de Contratos. La notificación se hará por correo electrónico (el indicado según Anexo IV del presente pliego que se considerará dirección electrónica habilitada de acuerdo a la D.A. 15ª de la LCSP) o de los medios que permitan dejar constancia de su envío o puesta a disposición, de la recepción o acceso por la destinataria, con sus fechas y horas, y constarán los datos que se establecen en el artículo 150 LCSP.

53. OFERTAS CON VALORES ANORMALES O DESPROPORCIONADOS

Teniendo en cuenta lo expuesto en el artículo 149 del LCSP, cuando para la adjudicación deba considerarse más de un criterio de valoración, se podrán apreciar ofertas anormales o desproporcionadas. Si en función de la aplicación de dicho límite, se apreciaran oferta u ofertas anormales o desproporcionadas, se excluirá la oferta u ofertas que no pueden ser cumplidas como consecuencia de la inclusión de valores anormales o desproporcionados. Para apreciarlas se emitirá informe técnico pertinente.

El procedimiento a seguir será el que se establece en el artículo 149.4 del LCSP. Cuando se hubiere identificado una o varias ofertas incursas en presunción de anormalidad, deberá requerir a la licitadora o licitadoras que las hubieren presentado dándoles plazo suficiente para que justifiquen y desglosen razonada y detalladamente el bajo nivel de los precios, o de costes, o cualquier otro parámetro en base al cual se haya definido la anormalidad de la oferta, mediante la presentación de aquella información y documentos que resulten pertinentes a estos efectos. En el procedimiento deberá solicitarse el asesoramiento técnico del servicio correspondiente.

El órgano de contratación rechazará las ofertas si comprueba que son anormalmente bajas porque vulneran la normativa sobre subcontratación o no cumplen las obligaciones aplicables en materia medioambiental, social o laboral, nacional o internacional, incluyendo el incumplimiento de los convenios colectivos sectoriales vigentes, en aplicación de lo establecido en el artículo 201.

Si el órgano de contratación estimase que la información recabada no explica satisfactoriamente el bajo nivel de los precios o costes propuestos por el licitador o la anormalidad técnica y que, por lo tanto, la oferta no puede ser cumplida como consecuencia de la inclusión de valores anormales, la excluirá de la clasificación y acordará la adjudicación a favor de la mejor oferta, de acuerdo con el orden en que hayan sido clasificadas conforme a lo señalado en el apartado 1 del artículo 150 LCSP. En general se rechazarán las ofertas incursas en presunción de anormalidad si están basadas en hipótesis o prácticas inadecuadas desde una perspectiva técnica, económica o jurídica.

Cuando una empresa que hubiese estado incursa en presunción de anormalidad hubiera resultado adjudicataria del contrato, el órgano de contratación establecerá mecanismos adecuados para realizar un seguimiento pormenorizado de la ejecución del mismo, con el objetivo de garantizar la correcta ejecución del contrato sin que se produzca una merma en la calidad de los servicios, las obras o los suministros contratados.

VII. FORMALIZACIÓN Y EJECUCIÓN

54. FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

54.1 Obligaciones previas a la formalización del contrato

Una vez aceptada la propuesta de la mesa por el órgano de contratación, El departamento de contratación requerirá a la licitadora que haya presentado la mejor oferta, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 145 para que, dentro del plazo de diez días hábiles, a contar desde el siguiente a aquel en que hubiera recibido el requerimiento, presente la documentación justificativa de las circunstancias a las que se refieren las letras a) a c) del apartado 1 del artículo 140, tanto de la licitadora como de aquellas otras empresas a cuyas capacidades se recurra, sin perjuicio de lo establecido en el segundo párrafo del apartado 3 del citado artículo; de disponer efectivamente de los medios que se hubiese comprometido a dedicar o adscribir a la ejecución del contrato conforme al artículo 76.2; y, en su caso, de haber constituido la garantía definitiva que sea procedente. Los correspondientes certificados podrán ser expedidos por medios electrónicos informáticos o telemáticos, salvo que se establezca otra cosa en los pliegos y un certificado de titularidad de cuenta bancaria. En el control del procedimiento de contratación se deja constancia sobre la acreditación de crédito o financiación.
Si como consecuencia del contenido de la resolución de un recurso especial del artículo 44 fuera preciso que el órgano de contratación acordase la adjudicación del contrato a otra licitadora, se concederá a este un plazo de diez días hábiles para que cumplimente los trámites que resulten oportunos.
De no cumplimentarse adecuadamente el requerimiento en el plazo señalado, se entenderá que ha retirado su oferta, procediéndose a exigirle el importe del tres por ciento del presupuesto base de licitación, IVA excluido, en concepto de penalidad, que se hará efectivo en primer lugar contra la garantía provisional, si se hubiera constituido, sin perjuicio de lo establecido en la letra a) del apartado 2 del artículo 71 LCSP. En dicho supuesto, se procederá a recabar la misma documentación a la licitadora siguiente, por el orden en que hayan quedado clasificadas las ofertas.

54.2 Formalización del contrato

El contrato se formalizará por escrito en el plazo máximo de quince días hábiles a contar desde el siguiente a aquel que se realice la notificación de la adjudicación, en la forma prevista en el artículo 151 LCSP, una vez transcurrido el plazo previsto sin que se hubiera interpuesto recurso que lleve aparejada la suspensión de la formalización del contrato. De igual forma procederá cuando el órgano competente para la resolución del recurso hubiera levantado la suspensión.

Cuando por causas imputables a la adjudicataria no se hubiese formalizado el contrato dentro del plazo indicado, se le exigirá el importe del tres por ciento del presupuesto base de licitación, IVA excluido, en concepto de penalidad, que hará efectivo en primer lugar contra la garantía definitiva, si se hubiera constituido. En los demás supuestos se aplicará lo establecido en el artículo 153 de la LCSP.

55. EJECUCIÓN DEL CONTRATO

55.1 Cuestiones generales sobre la ejecución del contrato.

El contrato se ejecutará a riesgo y ventura de la contratista y con estricta sujeción al pliego de condiciones técnicas, al programa de trabajos y a lo especificado en este Pliego, y, en todo caso, según las instrucciones que, en ejecución o interpretación de los mismos, diera EJIE a la adjudicataria. Los trabajos realizados en cualquiera de sus fases serán propiedad de EJIE y ésta, en consecuencia, podrá recabar en cualquier momento la entrega de parte de las prestaciones, siempre que sea compatible con el programa definitivo de elaboración y no afecte al correcto desarrollo de los trabajos.

EJIE podrá solicitar el cambio de los recursos asignados a los servicios, por inadecuación de los recursos o por incumplir los requisitos tanto de solvencia como técnicos exigidos, o haber declarado contratista unas circunstancias que no son veraces, en cuyo caso podrá conllevar la rescisión del contrato y adjudicación a la licitadora siguiente en las calificaciones. Así mismo EJIE podrá requerir a la empresa adjudicataria la sustitución de cualquier persona asignada a los servicios objetos de contrato cuando existan circunstancias que así lo aconsejen. A este respecto, la empresa adjudicataria prestará el servicio con los perfiles y experiencia aportados en la oferta y deberá contratar el personal necesario para atender a sus obligaciones. Dicho personal dependerá exclusivamente de la adjudicataria, por cuanto ésta tendrá los derechos y obligaciones inherentes a su calidad de patrono y deberá cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral referidas al propio personal a su cargo. Por lo tanto, estará obligada a asignar para la ejecución de los trabajos a que se refiere el presente Pliego, los técnicos especialistas que figuren en su oferta, con la dedicación definida en la misma. Por consiguiente, durante la vigencia del contrato, el personal asignado al mismo con dedicación preferente, responderá a las demandas de servicio de EJIE en un plazo que se haya establecido en los pliegos y/o en la oferta adjudicataria. Asimismo, el adjudicatario no podrá sustituir al personal facultativo establecido en su oferta, sin la expresa autorización de EJIE según las plantillas de los anexos de sustitución y modificación de personal incluidas en el presente pliego. Dado que la adjudicataria habrá debido de acreditar la pertenencia de los recursos a su empresa o en caso de subcontratación aportar la documentación requerida en el presente pliego, los recursos asignados a la ejecución del contrato deberán estar asignados desde el inicio del mismo si así lo requiere la ejecución y el plan de trabajo, en todo caso aprobado por EJIE. En el caso de modificación o sustitución de recursos, deberá comunicarlo previamente a EJIE, con la antelación necesaria en función de la criticidad del servicio, y en cualquier caso al menos 15 días naturales previos a la realización del cambio de recurso, y EJIE aprobará o rechazará dicha modificación o sustitución. En todo caso el sustituto o sustitutos tendrán un perfil igual o superior al ofertado, o recurso a sustituir. La comunicación en relación a sustitución o modificación de recursos deberá ser realizada previamente a EJIE, utilizando los modelos al efecto de los Anexos del presente pliego.

La adjudicataria deberá, a lo largo de toda la ejecución del contrato, abonar el salario **recogido en el convenio colectivo de aplicación- sectorial según la categoría profesional que le corresponda a la persona trabajadora, sin que, en ningún caso el salario a abonar pueda ser inferior a aquel**. Para acreditar este extremo, la adjudicataria entregará documentación justificativa del abono de los salarios.

El responsable del contrato de EJIE, será el que deberá controlar la correcta ejecución de los servicios de acuerdo al objeto de contratación, planificación, fases, facturación etc., realizando cuantas

reuniones e informes de seguimiento fueran necesarios. En todo caso deberá realizar al menos un informe final de seguimiento, verificación y control de los servicios/suministros.

La adjudicataria tiene la obligación de **facilitar cuanta información se requiera sobre las condiciones de trabajo que, una vez adjudicado el contrato, se apliquen efectivamente a los trabajadores y trabajadoras**.

La empresa adjudicataria, en virtud de lo expuesto en el art. 20.2 de la Ley 4/2005, realizará, durante la ejecución del contrato, medidas tendentes a promover la igualdad de mujeres y hombres.

55.2 Verificación del equipo al inicio de la ejecución de los servicios.

El equipo técnico a incorporar tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos deberá estar formado por componentes y perfiles relacionados en la oferta adjudicataria y consecuentemente valorados y de acuerdo al compromiso y la adscripción efectiva de medios personales y materiales.

Si tras la adjudicación se observara que el equipo de proyecto no se corresponde con el establecido en la oferta técnica y:

- Caso que la adjudicataria presente justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio, se tramitará el siguiente procedimiento de sustitución:
  - Notificación por escrito a EJIE de la sustitución con detalle de los motivos que la originan.
  - Anexo a la notificación anterior, adjuntará currículum de sustituto/s con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
  - Aceptación del sustituto/s por parte del Responsable del servicio de EJIE
- Caso de que se demostrase que el cambio no se corresponde con causa justificada, EJIE se reserva el derecho no solo a la aprobación del sustituto/s sino incluso a la revisión de la adjudicación y en su caso la rescisión del pedido/contrato, si este hecho fuera elemento determinante en la mencionada adjudicación.

55.3 Procedimiento de sustituciones de recursos.

La valoración de la calidad de los servicios corresponde al Responsable del servicio de EJIE, siendo potestad suya solicitar el cambio de cualquiera de los componentes del equipo de trabajo, con un preaviso de quince días, por otro de igual perfil o superior.

Si la adjudicataria propusiera el cambio de alguna de las personas del equipo de trabajo, se deberá solicitar por escrito con quince días naturales de antelación, y requerirá de las siguientes condiciones, y de acuerdo a los modelos de declaraciones anexos al presente pliego:

- Notificación por escrito a EJIE de la sustitución con detalle de los motivos que la originan.
- Anexo a la notificación anterior, adjuntará currículum de sustituto/s con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.

- Declaración Responsable de no variación de la subcontratación. En el supuesto de que varíen las condiciones de subcontratación realizada por la adjudicataria aportará dicha Declaración Responsable indicando importe y porcentaje de subcontratación y/o de los subcontratistas declarados.
- Modelo de declaración de subcontratación "modelo de EJIE".
- Aceptación por parte del Responsable del servicio de EJIE del sustituto/s y de las condiciones de subcontratación declaradas.

Los posibles inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo y al proyecto debidos a las sustituciones de personal, deberán subsanarse mediante periodos de solapamiento sin coste adicional, durante el tiempo necesario. Si a criterio del Responsable del servicio de EJIE, esto no fuera posible, las dos primeras semanas de trabajo del sustituto/s no serán facturables corriendo a cargo del adjudicatario.

55.4 Horario y lugar de realización de los trabajos.

Los trabajos de desarrollo se realizarán normalmente en las dependencias de la adjudicataria en cuyo caso:

- La jornada de trabajo será la establecida por la adjudicataria.
- A menos que sea requerido por el responsable del servicio de EJIE para actuaciones determinadas de acuerdo a las condiciones técnicas de los servicios o situaciones excepcionales y deban realizar trabajos in situ en EJIE, los componentes del grupo de trabajo deberán estar preferentemente en una única ubicación y desarrollarán su labor con hardware y software propiedad de la adjudicataria y en locales de ésta.

En aquellos casos en que los trabajos deban ser realizados en las dependencias de EJIE, estos se realizarán en las siguientes condiciones:

- La prestación de servicios se adecuará al horario mínimo establecido por EJIE según características del servicio definidas en el pliego de condiciones técnicas.
- Con carácter general los componentes del grupo de trabajo deberán desarrollar su labor con hardware y software propiedad del adjudicatario, salvo para labores de instalación, implantación, y puesta en marcha, que se realizará mediante los puestos asignados por la Dirección del Proyecto de EJIE.
- Si por circunstancias excepcionales y cuando la realización efectiva de los trabajos tal y como se establezca en el pliego de condiciones técnicas o la excepcionalidad de la situación concreta lo requiera, y no se ajuste a la planificación o así se requiera por las necesidades del servicio, el adjudicatario deberá comprometerse a una plena disponibilidad del servicio.
- El personal de la adjudicataria desarrollará los trabajos en situación de clara diferenciación con el personal de EJIE, no compartiendo espacios y lugares de trabajo, ni medios materiales y personales de EJIE, y en todo caso su situación quedará diferenciada mediante identificación distintiva en cuanto a uniformes, modelos en correos, informes, escritos, rótulos, nombres, y preferentemente se realizará en zonas de uso específico o en zonas o salas de reuniones con personal externo etc.
- Con fundamento en el artículo 24 de la Ley 31/2005 de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales, la empresa adjudicataria acepta la aplicación, en los lugares a los que alcanza el poder

de dirección de EJIE, del protocolo contra el acoso sexual y acoso por razón de sexo en el trabajo y del protocolo de acoso moral en el trabajo que se encuentren vigentes en EJIE y publicado en www.ejie.eus, durante la vigencia del contrato, en el marco de la prestación de los servicios objeto del presente contrato, cuando el sujeto activo del acoso sea una persona perteneciente a la plantilla de la empresa adjudicataria. En el supuesto de que el informe derivado de la aplicación del citado protocolo, propusiera la adopción de medidas que tuvieran como destinatarias a personas de la empresa adjudicataria que queden fuera del poder de dirección de EJIE, la empresa adjudicataria, una vez tuviera conocimiento de dicho informe, aplicará las medidas que de acuerdo a la normativa laboral resulten de aplicación en cada caso, con advertencia que de no hacerlo en el plazo que se estableciera, EJIE podrá proceder a la resolución del contrato.

56.EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Se consideran condiciones esenciales de ejecución del contrato:

- Adscripción efectiva de medios personales y materiales. De acuerdo al contenido del compromiso de adscripción de medios aportado en la fase de licitación, la adjudicataria adscribirá a la ejecución del contrato los medios personales y materiales indicados, así como cualesquiera otros se hayan acreditado a efectos de cumplir con los requisitos de solvencia técnica y profesional y los indicados en su oferta además de éstos.

- Ejecutar la totalidad o determinadas partes de la prestación de forma directa por parte de la adjudicataria.

- Ejecutar la prestación parcial y garantizar el resto de ejecución por parte de las subcontratistas designadas, con la aptitud y solvencia exigida y cumplir con las condiciones salariales de las personas trabajadoras conforme al convenio colectivo del sector de aplicación, garantizando este extremo tanto de las personas designadas de su plantilla, como de las subcontratistas. La responsabilidad de garantizar este último extremo es exclusiva de la adjudicataria.

- Cuando el objeto del contrato consista en la prestación del servicio de mantenimiento de hardware o software éste deberá realizarse respecto de todos los elementos descritos en el PCT y/o elementos ofertados, aunque no tenga la condición de fabricante de los mismos. En este sentido, se entenderá incluidas en el mantenimiento las revisiones preventivas, reparaciones de averías de hardware y/o software, delas máquinas y sus dispositivos, reposición de piezas, sustitución del equipo averiado

mediante otro de reserva de iguales o superiores condiciones y prestaciones al sustituido, y todas aquellas otras definidas en los tipos de mantenimiento (preventivo, reactivo, evolutivo, etc.) en el PCT.

57. REGLAS ESPECIALES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

57.1 Respecto del personal laboral de la empresa contratista

El personal adscrito a la prestación del servicio dependerá exclusivamente de la empresa contratista, única que ostentará los derechos y obligaciones inherentes a su condición de empleadora. A tales efectos, la empresa contratista asumirá las siguientes obligaciones:

- Corresponderá exclusivamente a la empresa contratista la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en los pliegos, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de ~~la~~ EJIE del cumplimiento de aquellos requisitos.
- La empresa contratista procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio, informando en todo momento a EJIE.
- La empresa contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a toda empresa. En particular asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones de personal en caso de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre las partes empleada y empleadora.
- La empresa contratista velará especialmente porque el personal adscrito a la ejecución del contrato desarrolle su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en los pliegos como objeto del contrato
- La empresa contratista deberá designar al menos una persona coordinadora técnica o responsable perteneciente a su plantilla de personal, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:
  - Actuar como interlocutora de la empresa contratista frente a EJIE, canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo adscrito al contrato, de un lado y EJIE, de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.
  - Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir al mismo las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.
  - Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.

- Organizar el régimen de vacaciones de personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la contratista con EJIE, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.
- Informar a EJIE acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

57.2 Respecto del lugar de ejecución del contrato

La empresa contratista estará obligada a ejecutar el contrato en sus propias dependencias o instalaciones, salvo que la necesidad de prestar los servicios en dependencias de los entes, organismos o entidades que forman parte del sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi estuviera prevista en el Pliego de Condiciones Técnicas del presente expediente y así estuviera autorizado expresamente por EJIE. En este caso, la empresa contratista se hará cargo de dotar al personal adscrito a la misma de los elementos necesarios para la realización del trabajo encomendado y velará por el respeto por parte del personal trabajador adscrito a tales servicios de la ubicación asignada.

Si la naturaleza de las prestaciones objeto del contrato demanda que los servicios se presten de manera continuada en bienes o instalaciones ubicados en el centro o centros o dependencias de trabajo de EJIE, la empresa contratista vendrá obligada, además, a acreditar, con carácter previo al inicio de la prestación y durante la vigencia de la misma, con la periodicidad que EJIE establezca, la documentación relativa a afiliación y alta en la Seguridad Social, la que acredite el estar al corriente de pago de salarios, la que garantice la coordinación preventiva, así como la relativa a garantizar las políticas de seguridad de la información y toda aquella otra documentación que EJIE considere necesaria, todo ello mediante los medios y/o herramientas que EJIE establezca.

Si la naturaleza de las prestaciones objeto del contrato demanda la utilización de códigos de usuarios de desarrollo y/o para el acceso a sistemas de información de EJIE, la empresa contratista vendrá obligada, además, a acreditar, con carácter previo al inicio de la prestación y durante la vigencia de la misma, con la periodicidad que EJIE establezca, toda aquella documentación que EJIE considere necesaria mediante los medios y/o herramientas que EJIE establezca.

57.3 Regla de indemnidad

Si a consecuencia del incumplimiento por la empresa contratista de las obligaciones asumidas en virtud de esta cláusula, EJIE fuera condenada al pago de cantidades solidario con la empresa contratista, se repercutirá en ésta la suma satisfecha, a cuyos efectos EJIE se reserva el ejercicio de cualesquiera acciones, en el orden jurisdiccional competente en cada caso, que sean adecuadas o convenientes hasta la total recuperación de las cantidades pagadas.

57.4 Enfoque de género en ejecución de contratos de servicios de actualización o modificación de sistemas de información.

En aquellos casos en los que el encargo previo incluya la cláusula-tipo recogida en la circular de la Dirección de Informática y Telecomunicaciones de Gobierno Vasco 3/2018, para la creación, actualización o modificación de sistemas de información, deberá garantizarse, en todo caso, su adecuación a las estadísticas y estudios con enfoque de género. A tal fin los sistemas de información, deberán:

- Incorporar al menos, una tabla de personas con código propio,
- Incorporar la variable "sexo" en los campos o atributos referidos a personas, con un formato estandarizado,
- Incorporar en campos separados las categorías de nombre y apellido/s,
- Diseñar los campos de manera que puedan cruzarse con el resto de variables significativas y permitan hacer explotaciones de datos y/o tabulaciones para análisis de género
- Permitir que puedan realizarse fusiones de registros,
- Permitir que se puedan realizar gráficos, mapas y otras simulaciones.
- Además, se hará un uso no sexista de todo tipo de lenguaje en los documentos y soportes

57.5 Reglas de la seguridad.

La contratista está obligada al cumplimiento de las políticas de seguridad de empresas proveedoras:

- Permitir que se puedan realizar gráficos, mapas y otras simulaciones.
- La contratista está obligada a informar a EJIE de cualquier incidente de seguridad que afecte a la ejecución del contrato, en el mismo día de su conocimiento, siguiendo el procedimiento que se describe a continuación:
  - Procedimiento para notificar a EJIE de incidentes de seguridad.

  Los medios de contacto para informar a EJIE de los posibles incidentes de seguridad que pudieran producirse en relación a los servicios contratados. EJIE establece en el presente pliego y en las Condiciones Generales de Contratación la aplicación de la política de seguridad para proveedores en vigor, sin perjuicio de cláusulas adicionales que pudieran existir en los pliegos de condiciones técnicas y/o pliego de condiciones particulares. La aplicabilidad de la política depende de las diferentes tipologías de servicio, tal como se establece en el apartado "Aplicabilidad de las Políticas Específicas de Seguridad para Proveedores".

  En línea con el compromiso de EJIE con la seguridad, la información de seguridad y en concreto con la **notificación de incidentes de seguridad a EJIE** y la resolución de dudas que pudieran surgir, en el ámbito de la seguridad, en la provisión de servicios a EJIE. Los medios de contacto son los siguientes:

  - Para notificar incidencia ***sin impacto en el servicio*** y que no requiere actuación urgente por parte de EJIE:
    - Mensaje a la cuenta habilitada para tal fin
    - Indicando en el mensaje un medio de contacto (teléfono y dirección de correo electrónico), descripción de la situación, alcance, impacto y cualquier información que se considere oportuna.
  - Para notificar una incidencia ***con impacto en el servicio***, y que por lo tanto requiere actuación a corto plazo:
    - Llamada al servicio de incidencias graves, al número habilitado para tal fin, aportando al menos esta información:
      - Persona de contacto: teléfono móvil, dirección de correo, organización.
      - Descripción de lo ocurrido, con la información a la fecha.
      - Incluir información vía correo a la cuenta habilitada para tal fin o por otro medio si no fuera posible

- En relación con la protección de datos:
  - Persona delegada: cuenta habilitada para tal fin
  - Ejercicio de derechos: cuenta habilitada para tal fin
- Realización de consultas y envío anónimo de información a la persona responsable de seguridad:
  - Cuenta habilitada para tal fin

Se cumplirán las especificaciones para contratos de servicios SaaS y lo descrito en las cláusulas relativas a la protección de datos de carácter personal y confidencialidad.

Se aplicará lo dispuesto para el Plan de continuidad en la política de Seguridad de Proveedores de EJIE publicada en la web www.ejie.eus

58. RESPONSABILIDAD

Independientemente de los previsto en la legislación vigente y aplicable a la reparación de daños y a las acciones relativas a las potenciales indemnizaciones por daños y perjuicios, la contratista responderá de los daños y perjuicios que durante la ejecución del contrato causen a EJIE o a terceros, por defectos o insuficiencias técnicas, o de errores materiales, omisiones e infracciones de preceptos legales o reglamentarios así como de incumplimientos en materia de calidad o seguridad que contravengan a los procedimientos de acreditación obtenidos por la contratista (certificaciones de calidad, seguridad etc.).

La indemnización derivada de la responsabilidad exigible la contratista alcanzará el valor del daño y perjuicio causado y el cincuenta por ciento (50%) del importe de los daños y perjuicios causados. Será exigible dentro del término de quince años contados desde la notificación de la misma por EJIE.

En todo caso, la contratista será responsable de los daños y perjuicios que se deriven del incumplimiento de esta obligación.

En relación con la ejecución de lo pactado, el desconocimiento del contrato en cualquiera de sus términos, de los documentos anejos que forman parte del mismo o de las instrucciones, Pliegos o normas de toda índole aprobadas por EJIE y publicados en el ámbito del expediente de contratación, no eximirá a la contratista de la obligación de su cumplimiento.

La contratista principal asumirá la total responsabilidad de la ejecución del contrato frente a EJIE, con arreglo estricto al pliego de condiciones técnicas y pliego de condiciones particulares y a los términos del contrato, incluido el cumplimiento de las obligaciones en materia social y laboral.

59. PROPIEDAD INTELECTUAL

Salvo que las condiciones específicas del contrato establezcan otra cosa, EJIE es titular y goza de todos los derechos de propiedad intelectual que puedan derivarse del presente pliego, en relación a productos, subproductos y demás elementos derivados de los servicios. Así mismo, todo producto o subproducto derivado de la prestación de los servicios objeto de la contratación de los servicios objeto de este expediente no podrá ser utilizado para otros fines fuera del ámbito de contratación objeto del mismo sin el permiso expreso y por escrito de EJIE.

Tal y como se establece en el art 308 LCSP, los contratos de servicios que tengan por objeto el desarrollo y la puesta a disposición de productos protegidos por un derecho de propiedad intelectual o industrial llevarán aparejada la cesión de este a la contratante, en este caso EJIE, o Administración para que la presta los servicios. En todo caso, y aun cuando se excluya la cesión de los derechos de propiedad intelectual, el órgano de contratación podrá siempre autorizar el uso del correspondiente producto a los entes, organismos y entidades pertenecientes al sector público.

La relación contractual a formalizar no representará la concesión a favor de terceros de ningún tipo de derecho de propiedad industrial e intelectual propiedad de EJIE.

La adjudicataria se compromete a utilizar los productos o servicios facilitados por EJIE únicamente para la prestación de los citados servicios, respetando en todo caso las condiciones establecidas en las referidas licencias.

En el supuesto de los contratos que impliquen entregas, modificaciones, actualizaciones, migración etc, de software, una vez finalizado el periodo de ejecución del contrato, la empresa o empresas adjudicatarias pondrán a disposición de EJIE todo el material e información que hubieran obtenido o realizado en el desarrollo y ejecución de los servicios. Además de los contemplados en el pliego de condiciones técnicas, deberá entregar: análisis funcional, diseño técnico, código fuente, manual técnico de instalación y compilación, manual de administración y manual de usuario.

Los servicios contratados son realizados junto y/o con la supervisión y control de EJIE, ostentando ésta la titularidad sobre los productos, desarrollos, prototipos, herramientas, pruebas, y demás documentación o productos resultantes de la contratación y los derechos de propiedad intelectual.

60. INCUMPLIMIENTO PARCIAL O CUMPLIMIENTO DEFECTUOSO

La contratista responderá de la correcta realización de los trabajos contratados y de los defectos que en ellos hubiere, sin que sea eximente ni le dé derecho alguno la circunstancia de que EJIE los haya examinado o reconocido durante su elaboración o aceptado en comprobaciones, valoraciones o certificaciones parciales. La contratista está obligado a cumplir el contrato dentro del plazo total fijado para la realización del mismo, así como de los plazos parciales señalados para su ejecución sucesiva.

En el caso de que EJIE estimase incumplidas las prescripciones técnicas del contrato, se estará a lo dispuesto en el art. 211 de la LCSP y 203 del RGLCAP, y en el supuesto de que la prestación no reúna las condiciones necesarias para su recepción, se estará a lo dispuesto en el art. 204 RGLCAP y 192 a 197 LCSP y en el pliego de prescripciones técnicas, en relación a los acuerdos de nivel de servicios y penalidades. Si persistieren los incumplimientos de las prescripciones técnicas y/u obligaciones contractuales podrá conllevar la resolución del contrato.

El incumplimiento culpable, por parte del contratista, de cualesquiera de las obligaciones del contrato, comportará indemnizar a la EJIE por los daños y perjuicios ocasionados. La indemnización se hará efectiva, en primer término, sobre la garantía que, en su caso, se hubiese constituido, sin perjuicio de la subsistencia de la responsabilidad del contratista en lo que se refiere al importe que exceda del de la garantía incautada, de las penalizaciones establecidas en el presente pliego, de lo establecido en la cláusula penal establecida en la cláusula de responsabilidad del presente contrato.

61. PENALIDADES

El tipo de penalidades que se definen en el presente pliego, y de acuerdo a lo establecido en los artículos 192 y siguientes, de la LCSP, son:

- Las penalidades, por incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución del contrato, establecidas en el presente pliego.
- Penalidades por Incumplimiento parcial o total de las prestaciones del contrato o cumplimiento defectuoso de las mismas.
- Penalidades aplicables por demora en la ejecución:
    - La contratista está obligada a cumplir el contrato dentro del plazo total fijado para la realización del mismo, tanto si está definido en el presente pliego, como si es el derivado de la oferta presentada, así como de los plazos parciales señalados para su ejecución sucesiva.
    - La constitución en mora del contratista no precisará intimación previa por parte de EJIE.
    - Cuando la contratista, por causas imputables a la misma, hubiere incurrido en demora respecto al cumplimiento del plazo total o los plazos parciales, EJIE podrá optar, atendidas las circunstancias del caso, por la resolución del contrato o por la imposición de las penalidades diarias en la proporción de 0,60 euros por cada 1.000 euros del precio del contrato, IVA excluido.
    - Cada vez que las penalidades por demora alcancen un múltiplo del 5 por 100 del precio del contrato, IVA excluido, el órgano de contratación estará facultado para proceder a la resolución del mismo o acordar la continuidad de su ejecución con imposición de nuevas penalidades.

En los supuestos de incumplimiento parcial o cumplimiento defectuoso o de demora en la ejecución en que no esté prevista penalidad o en que estándolo la misma no cubriera los daños causados a EJIE, esta exigirá al contratista la indemnización por daños y perjuicios.

Las penalidades se impondrán por acuerdo del órgano de contratación, adoptado a propuesta del responsable del contrato, que será inmediatamente ejecutivo, y se harán efectivas mediante deducción de las cantidades que, en concepto de pago total o parcial, deban abonarse al contratista o sobre la garantía que, en su caso, se hubiese constituido, cuando no puedan deducirse de los mencionados pagos.

Si el retraso fuese producido por motivos no imputables al contratista y este ofreciera cumplir sus compromisos si se le amplía el plazo inicial de ejecución, el órgano de contratación se lo concederá dándosele un plazo que será, por lo menos, igual al tiempo perdido, a no ser que el contratista pidiese otro menor. El responsable del contrato emitirá un informe donde se determine si el retraso fue producido por motivos imputables al contratista.

- Lo dispuesto en las cláusulas establecidas en el presente pliego, en relación a los acuerdos de nivel de servicios (SLA-ANS) y penalidades asociadas a los mismos.

- El 3 % del presupuesto base de licitación por retirada de la oferta, y los supuestos que la LCSP contempla como retirada de oferta.
- Por incumplimiento grave de las disposiciones de carácter social, dará lugar a la imposición resolución del contrato en los que el incumplimiento se califique como grave.
- La infracción de las condiciones establecidas para proceder a la subcontratación, así como la falta de acreditación de la aptitud del subcontratista tendrá alguna de las siguientes consecuencias:
  - La imposición a la contratista de una penalidad de un 50 por 100 del importe del subcontrato.
  - La resolución del contrato, siempre y cuando se incumpla la obligación principal del contrato.
- Penalidades por incidencias en materia de seguridad:

- Penalidades por incumplimiento de la política de seguridad para personal de empresas proveedoras (https://www.ejie).euskadi.eus/contenidos/informacion/ejie2016_contratacion_presenta/es_def/adjuntos/polit_prov.pdf).

62. INDEMNIZACIÓN POR DAÑOS Y PERJUICIOS

Será obligación de la contratista indemnizar todos los daños y perjuicios que se causen tanto a EJIE como a terceros como consecuencia de las operaciones que requiera la ejecución del contrato.

Los terceros podrán requerir previamente, dentro del año siguiente a la producción del hecho, al órgano de contratación para que este, oído el contratista, informe sobre a cuál de las partes contratantes corresponde la responsabilidad de los daños. El ejercicio de esta facultad interrumpe el plazo de prescripción de la acción.

La reclamación de aquellos se formulará, en todo caso, conforme al procedimiento establecido en la legislación aplicable a cada supuesto.

63. CESIÓN DEL CONTRATO Y SUBCONTRATACIÓN

63.1 Cesión.

No se permite la cesión de derechos y obligaciones derivados del contrato.

63.2 Subcontratación

Las licitadoras deberán indicar en el DEUC la parte de contrato que tengan previsto subcontratar, señalando su porcentaje, y el nombre y perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica de las subcontratistas a las que vaya a encomendar su realización. No se deben mencionar las cuantías previstas de subcontratación, puesto que son datos de la oferta económica, y la presentación en el sobre A o C conllevará la exclusión de la licitación.

Las subcontratistas no tendrán en ningún caso acción directa frente a EJIE por las obligaciones contraídas con ellos por la contratista como consecuencia de la ejecución del contrato principal y de los subcontratos.

La contratista podrá concertar con terceros la realización parcial de la prestación con sujeción a lo que dispongan los pliegos, salvo la prestación o parte de la misma que haya de ser ejecutada directamente por el primero.

- ***Requisitos***

La celebración de los subcontratos estará sometida al cumplimiento de los siguientes requisitos:

- Las licitadoras deberán indicar en la oferta la parte del contrato que tengan previsto subcontratar, señalando su porcentaje, y el nombre o el perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica, de los subcontratistas a los que se vaya a encomendar su realización.
- En todo caso, la contratista deberá comunicar por escrito, tras la adjudicación del contrato y, a más tardar, cuando inicie la ejecución de este, al órgano de contratación la intención de celebrar los subcontratos, señalando la parte de la prestación que se pretende subcontratar y la identidad, datos de contacto y representante o representantes legales de la subcontratista, y justificando suficientemente la aptitud de esta para ejecutarla por referencia a los elementos técnicos y humanos de que dispone y a su experiencia, y acreditando que el mismo no se encuentra incurso en prohibición de contratar de acuerdo con el artículo 71.
- La contratista principal deberá notificar por escrito al órgano de contratación cualquier modificación que sufra esta información durante la ejecución del contrato principal, y toda la información necesaria sobre los nuevos subcontratistas.
- Los subcontratos que no se ajusten a lo indicado en la oferta, por celebrarse con empresarios distintos de los indicados nominativamente en la misma o por referirse a partes de la prestación diferentes a las señaladas en ella, no podrán celebrarse hasta que transcurran veinte días desde que se hubiese cursado la notificación y aportado las justificaciones a que se refiere este apartado, salvo que con anterioridad hubiesen sido autorizados expresamente, siempre que EJIE no hubiese notificado dentro de este plazo su oposición a los mismos. Este régimen será igualmente aplicable si los subcontratistas hubiesen sido identificados en la oferta mediante la descripción de su perfil profesional.

En los contratos de obras, los contratos de servicios o los servicios o trabajos de colocación o instalación en el contexto de un contrato de suministro, EJIE podrá establecer en los pliegos que determinadas tareas críticas no puedan ser objeto de subcontratación, debiendo ser estas ejecutadas directamente por la contratista principal. La determinación de las tareas críticas deberá ser objeto de justificación en el expediente de contratación.

Las subcontratistas quedarán obligadas solo ante la contratista principal que asumirá, por tanto, la total responsabilidad de la ejecución del contrato frente a EJIE, con arreglo estricto a los pliegos de condiciones técnicas o documento descriptivo, y a los términos del contrato, incluido el cumplimiento de las obligaciones en materia medioambiental, social o laboral a que se refiere el artículo 201.

El conocimiento que tenga EJIE de los subcontratos celebrados o la autorización que otorgue no alterarán la responsabilidad exclusiva de la contratista principal.

En ningún caso podrá concertarse por la contratista la ejecución parcial del contrato con personas inhabilitadas para contratar de acuerdo con el ordenamiento jurídico o comprendidas en alguno de los supuestos del artículo 71.

La contratista deberá informar a los representantes de los trabajadores y trabajadoras de la subcontratación, de acuerdo con la legislación laboral.

Las subcontratistas no tendrán acción directa frente a EJIE por las obligaciones contraídas con ellos por la contratista como consecuencia de la ejecución del contrato principal y de los subcontratos.

- ***Trámites a realizar entre adjudicataria y subcontratistas:***

- La adjudicataria establecerá expresamente en su contrato con la subcontratada, la obligación que esta última tiene de cumplir todos los requisitos contenidos en la documentación contractual que vincula a ambas partes.
- La prestación de dichos servicios por la subcontratada deberá realizarse en las mismas condiciones que las establecidas para la adjudicataria.
    - La adjudicataria será responsable única ante EJIE de la prestación de los servicios adjudicados en su totalidad, independientemente de las responsabilidades que éste pueda exigir a sus suministradores o subcontratadas.
- La contratista tendrá con carácter general la obligación de acreditar los siguientes extremos:
- Las subcontratistas con los que concertarán la ejecución parcial del contrato y las partes del contrato que serán objeto de subcontratación.
- El cumplimiento de la obligación de la contratista de la capacidad de obrar, según las especificaciones de este pliego.
- El cumplimiento de la condición relativa a la prohibición de subcontratar con personas inhabilitadas para contratar de acuerdo con el ordenamiento jurídico comprendidas en alguno de los supuestos del artículo 71 LCSP.

- La acreditación de tales extremos se efectuará mediante la presentación, por parte de la adjudicataria, de los siguientes documentos:
    - Comunicación escrita previa a la formalización de la subcontratación en la que se relacionen las subcontratistas con los que concertará la ejecución parcial del contrato y las partes del contrato que serán objeto de subcontratación.
    - Respecto a las subcontratistas se acompañará así mismo las siguientes acreditaciones:
    - Acreditación de no estar incursos las subcontratistas en ninguna de las prohibiciones de contratar establecidas en el artículo 71 de la LCSP.
    - En relación con el cumplimiento de las obligaciones tributarias y de Seguridad Social, las subcontratistas deberán acreditar mediante la o las certificaciones administrativas expedidas, a tal efecto, por las Haciendas que correspondan (Hacienda Estatal y Haciendas Forales), encontrarse al corriente en cuanto a su cumplimiento con el alcance y forma que previene el art. 15 del RGLCAP, si bien en cuanto al Impuesto sobre Actividades Económicas

habrá de presentarse el alta en el epígrafe correspondiente al objeto del contrato, referida al ejercicio corriente, o el último recibo, completado con una declaración responsable de no haberse dado de baja en la matrícula del citado Impuesto.

- Aquellas subcontratistas que se encuentren inscritas en el Registro Oficial de Contratistas, regulado por el Decreto 12/1998 de 3 de febrero, sobre Registro Oficial de Contratistas e implantación de la clasificación, mediante un procedimiento de acreditación de la capacidad para contratar deberán presentar, únicamente, copia del certificado vigente expedido por el letrado o letrada responsable del Registro. De tal manera estarán eximidas de tener que presentar y acreditar los documentos y circunstancias señalados en los puntos anteriores.

Los documentos referidos en esta cláusula serán presentados por la adjudicataria ante EJIE con una antelación mínima de quince días naturales de la fecha en que haya de formalizarse la subcontratación. En caso de que la adjudicataria no cumplimentara tal obligación o se incumplieran las condiciones establecidas no podrá realizarse dicha subcontratación. En los supuestos de variación de la subcontratación prevista, modificación y/o sustitución de recursos, se aportarán los modelos recogidos en los Anexos X, XI y XII del presente pliego.

La contratista principal asumirá la total responsabilidad de la ejecución del contrato frente a EJIE, con arreglo estricto al pliego de condiciones técnicas y pliego de condiciones particulares y a los términos del contrato, incluido el cumplimiento de las obligaciones en materia social y laboral.

63.3 Pagos a subcontratistas y suministradoras.

La contratista está obligada a abonar a las subcontratistas o suministradoras el precio pactado en los plazos y condiciones establecidos en el presente pliego. En todo caso, los plazos fijados no podrán ser más desfavorables que los previstos en la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales, y se computarán desde la fecha en que tiene lugar la aceptación o verificación de los bienes o servicios por la contratista principal, siempre que la subcontratista o la suministradora hayan entregado la factura en los plazos legalmente establecidos.

La aceptación deberá efectuarse en un plazo máximo de treinta días desde la entrega de los bienes o la prestación del servicio. Dentro del mismo plazo deberán formularse, en su caso, los motivos de disconformidad a la misma. En el caso de que no se realizase en dicho plazo, se entenderá que se han aceptado los bienes o verificado de conformidad la prestación de los servicios.

La contratista deberá abonar las facturas en el plazo fijado de conformidad con lo previsto en el apartado 2. En caso de demora en el pago, la subcontratista o la suministradora tendrá derecho al cobro de los intereses de demora y la indemnización por los costes de cobro en los términos previstos en la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el art. 69 bis del Reglamento del Impuesto sobre el Valor Añadido, aprobado por Real Decreto 1624/1992, de 29 de diciembre, sobre la remisión electrónica de los registros de facturación, las subcontratistas que se encuentren en los supuestos establecidos en el apartado 1 del artículo 4 de la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso a la factura electrónica y creación del registro contable de facturas del sector público, deberán utilizar en su relación con la contratista principal la factura electrónica, cuando el importe de la misma supere los 5.000 euros, que

deberán presentar a la contratista principal a través del Registro a que se refiere el apartado 3 de la disposición adicional trigésima segunda, a partir de la fecha prevista en dicha disposición.

Las subcontratistas no podrán renunciar válidamente, antes o después de su adquisición, a los derechos que tengan reconocidos por este artículo, sin que sea de aplicación a este respecto el artículo 1110 del Código Civil.

63.4 Comprobación de los pagos a las subcontratistas o suministradoras.

EJIE podrá comprobar el estricto cumplimiento de los pagos que las contratistas adjudicatarias de los contratos públicos, calificados como tales en el artículo 12, han de hacer a todos las subcontratistas o suministradoras que participen en los mismos.

En tal caso, las contratistas adjudicatarias remitirán a EJIE, cuando este lo solicite, relación detallada de aquellas subcontratistas o suministradoras que participen en el contrato cuando se perfeccione su participación, junto con aquellas condiciones de subcontratación o suministro de cada uno de ellos que guarden una relación directa con el plazo de pago. Asimismo, deberán aportar a solicitud de EJIE justificante de cumplimiento de los pagos a aquellos una vez terminada la prestación dentro de los plazos de pago legalmente establecidos en el artículo 216 y en la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales en lo que le sea de aplicación. Estas obligaciones, se consideran condiciones especiales de ejecución, cuyo incumplimiento, además de las consecuencias previstas por el ordenamiento jurídico, permitirá la imposición de las penalidades que a tal efecto se contengan en los pliegos, respondiendo la garantía definitiva de las penalidades que se impongan por este motivo.

En los contratos de obras y servicios cuyo valor estimado supere los 5 millones de euros y en los que el importe de la subcontratación sea igual o superior al 30 por ciento del precio del contrato, en relación a los pagos a subcontratistas que hayan asumido contractualmente con el contratista principal el compromiso de realizar determinadas partes o unidades de obra.

64. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

De acuerdo a lo establecido en los artículos 203 a 207 de la LCSP. En ningún caso la modificación puede suponer nuevos precios unitarios.

En el supuesto de contemplarse modificación prevista para el contrato, se aplicará en las condiciones y supuestos establecidos en las condiciones específicas de contratación del presente pliego. En el transcurso de la prestación de los trabajos, podrá modificarse en el porcentaje indicado en las condiciones específicas del presente pliego, al alza o a la baja, siendo dichas modificaciones obligatorias para la adjudicataria.

65. GARANTÍA Y CONFIDENCIALIDAD

En relación al objeto definido, la contratista podrá tener acceso a información confidencial propiedad de EJIE.

La Dirección del proyecto entregará la información y documentación que considere necesaria para la realización del presente trabajo, debiendo la empresa adjudicataria comprometerse a cumplir lo establecido en esta cláusula.

En cualquier caso, el personal prestatario del servicio se compromete al cumplimiento de las **políticas de seguridad de proveedores de EJIE** (publicadas en la web www.ejie.eus). La firma del contrato por parte de la contratista implica la aceptación del régimen de penalizaciones en materia de seguridad recogidas en este pliego.

Cualquier infracción en este sentido se le aplicará el régimen de penalizaciones de forma complementaria e independientemente de que los hechos que den lugar a la infracción puedan ser causa de resolución de contrato, sin perjuicio de las responsabilidades penales, o de otro tipo, en que se pueda incurrir.

65.1 Estipulaciones.

Con la finalidad de mantener el carácter confidencial de dicha información, la contratista se compromete a cumplir las estipulaciones que se convienen a continuación.

- Tratar con absoluta confidencialidad todo el material y la información que reciba como consecuencia de los trabajos realizados objeto de la adjudicación, durante el periodo de tiempo de duración de la misma.
- No utilizar la misma para otros fines que los recogidos en el presente pliego y en el Pliego de Condiciones Técnicas. El carácter confidencial afectará igualmente a cualquier informe, comunicación oral o escrita emitida por las partes, en relación a la información derivada del presente contrato, y no deberá ser mostrado a terceros, ni distribuido, ni mencionado públicamente sin el consentimiento previo de EJIE.
- No duplicar, copiar, revelar, ceder o vender total o parcialmente la información obtenida, en todo o en parte, a terceros. No comunicará en ningún caso a terceras partes la información a la que tenga acceso, ni tan siquiera a efectos de su conservación. De forma específica, no revelará nunca sin el consentimiento previo por escrito, a proveedores, clientes o terceras partes, ninguna información de cualquier naturaleza que pueda llegar a su conocimiento en el curso de los trabajos.
- Restringir la utilización de la información obtenida como consecuencia de los trabajos realizados objeto del presente contrato, exclusivamente para aquellas empleadas y empleados que tengan necesidad de conocerla y con la finalidad de realizar los trabajos expuestos.
- Mantendrá en todo momento todas las medidas de carácter técnico y organizativo necesarias para garantizar la seguridad (integridad, disponibilidad y confidencialidad) de la información que le sea entregada o facilitada por EJIE o a la que tenga acceso, evitando su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado durante la realización de los trabajos, proyectos, servicios y pedidos que, en cada caso, le hubieran sido encargados por EJIE. Pondrá todos los medios a su alcance para conservar el carácter confidencial y reservado tanto de la información y documentación recibida de EJIE, como de los resultados obtenidos del trabajo realizado.

- Garantiza que las actividades llevadas a cabo por su personal se limitarán única y exclusivamente a las tareas necesarias para el cumplimiento del presente contrato. Asimismo, informará a su personal, colaboradoras y/o subcontratistas de las obligaciones establecidas en el presente contrato, así como de las obligaciones relativas al tratamiento de la información a la que tenga acceso. De forma específica, realizará cuantas advertencias y suscribirá cuantos documentos sean necesarios con su personal, colaboradoras y subcontratistas con el fin de asegurar el cumplimiento de tales obligaciones.
- Reconoce y asume, durante el tratamiento de información de EJIE que el acceso a la información se llevará a cabo únicamente si tal acceso es necesario para la realización de los trabajos, proyectos, servicios y/o pedidos contratados. Durante dicho acceso y tratamiento de la información respetará todas y cada una de las políticas, normativas y procedimientos establecidos por EJIE sin menoscabo de todas las políticas, normativas y procedimientos establecidos de forma autónoma por la contratista, que serán igualmente de obligado cumplimiento siempre que repercutan en un mayor nivel de seguridad. En caso de conflictos, prevalecerán en todo caso las políticas, normativas y procedimientos establecidos por EJIE.
- Una vez concluida la realización de los trabajos, proyectos, servicios y pedidos que en cada caso se le encomienden, procederá a devolver a EJIE o a destruir la totalidad de la información que hubiere recibido en cualquier formato, no pudiendo en ningún caso conservar en forma alguna copia, total o parcial, de dicha información o de cualesquiera otra que hubiera podido generarse a resultas del cumplimiento de los trabajos, proyectos, servicios y pedidos encargados. Con todo ello, procederá a la devolución de toda la información, material y/o soportes informáticos obtenidos, así como a la descarga de la misma de sus equipos informáticos (si existieran), una vez finalizado el periodo de contratación correspondiente.
- Garantiza que el deber de confidencialidad y secreto profesional subsistirá aun después de finalizar la realización de los trabajos encargados, así como, en su caso, tras la finalización por cualquier causa del presente contrato, teniendo dicha obligación de confidencialidad una duración de cinco años.

65.2 Equipos técnicos asignados

Requisitos:

- El personal de la adjudicataria, sea propio o subcontratado, relacionado con todas las labores de instalación, mantenimiento, gestión, comercial, etc. estará obligado a conocer y respetar las normas de confidencialidad que dicte EJIE.
- La adjudicataria, presentará una relación de personal asignado para todos los trabajos precisos, diferenciado por áreas, pudiendo de manera unilateral EJIE solicitar modificaciones al mismo.
- La adjudicataria será responsable de que tanto los materiales, equipos instalados y maquinaria auxiliar, como el personal que haga uso de los mismos, cumplan con la normativa vigente en cuanto a Seguridad Laboral.
- Las entradas a los edificios de EJ/GV, deberán ser siempre comunicadas por anticipado según los protocolos y dinámicas que se establezcan, debiendo siempre estar autorizadas por los servicios técnicos de EJ/GV. Todas las actuaciones deberán ser documentadas y registradas.

65.3 Sistemas de información de EJIE.

Requisitos:

- No se introducirá software informático ajeno a EJ/GV.
- No se difundirá ni publicarán los sistemas de seguridad existentes o previstos.
- No se revelará la información obtenida de los sistemas de información del EJ/GV, ni la documentación que se le suministre o la que pudiera tener acceso en el desempeño de sus funciones, con independencia del soporte en que se encuentre contenida.
- Se accederá única y exclusivamente a la información necesaria para el desempeño de las funciones encomendadas.
- Se utilizarán exclusivamente las credenciales de autenticación a él asignadas y adquirirá el compromiso de actuar de forma cuidadosa para su custodia.
- Los equipos conectados a las redes de EJ/GV no podrán conectarse a ningún sistema informático o de telecomunicaciones público o privado ajeno.
- Los equipos o sistemas que por su actividad requieran conexión a servicios externos a EJ/GV deberán estar aislados, es decir, separados física y lógicamente de las redes informáticas de EJ/GV.
- Esta expresamente prohibido la instalación de cualquier mecanismo de acceso remoto (módems o similar) en equipos (PCs, Servidores, etc.) conectados a las redes de EJ/GV.
- Utilizará adecuadamente y de forma cuidadosa los sistemas de seguridad implantados, de forma que se respeten y mantengan los máximos niveles de seguridad sin incurrir en ningún riesgo.

65.4 Anexos Técnicos:

En el supuesto de que las licitadoras soliciten información de carácter confidencial recogida en Anexos técnicos, se comprometen expresamente a guardar absoluta confidencialidad sobre la información de cualquier tipo obtenida o derivada de la documentación entregada por EJIE. Dicha confidencialidad perdurará sin límite durante la fase de licitación y de forma posterior.

El modelo de declaración de confidencialidad es el del Anexo XIV del presente pliego.

Dichos anexos con detalle técnico de cada lote, contienen información de carácter confidencial, por lo que, los interesados en obtener dicha información deberán cumplir el siguiente procedimiento:

- Solicitará por escrito los anexos /por lote, enviando correo electrónico a: ContratacionEJIE@ejie.eus
- EJIE enviará un modelo de declaración de confidencialidad.
- La empresa devolverá la declaración firmada preferentemente de forma electrónica.
- EJIE enviará un archivo encriptado
- EJIE enviará un SMS al nº de teléfono facilitado, con la clave para desencriptación.

66. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

La realización por parte de la adjudicataria de los servicios objeto del presente contrato, pueden conllevar la necesidad de entregar o facilitar a la adjudicataria ficheros que incluyan datos de carácter personal, considerando como tales todos aquellos afectados por lo dispuesto en el Reglamento (UE)

2016/679 del Parlamento y del Consejo, de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE, y en La Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (en adelante, LOPDGDD), así como a datos, ficheros o programas relacionados con la actividad industrial, comercial o de servicios de EJIE o Clientes de EJIE (Entidades del Sector Público). EJIE ostentará la condición de Responsable de los Datos o Encargado de Tratamiento. En cualquier caso, la adjudicataria quedará sujeta al cumplimiento de lo establecido en el ANEXO XIII.

En caso de que la ejecución del contrato no implique el tratamiento de datos personales por cuenta de EJIE, queda expresamente prohibido su tratamiento. No obstante, en caso de que accidentalmente el personal de la empresa contratista acceda a datos personales, quedará sujeto al cumplimiento del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento y del Consejo, de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE y demás normativa vigente en materia de protección de datos, en especial al deber de confidencialidad, respecto a los datos que haya podido conocer con motivo de la prestación del servicio. La empresa contratista deberá notificarlo al Responsable de Seguridad de EJIE, de forma inmediata, cualquier incidencia que se produzca durante la ejecución del contrato que pueda afectar la integridad, la disponibilidad o la confidencialidad de los datos de carácter personal tratados por EJIE o el buen funcionamiento de los equipos o medios necesarios para su tratamiento. EJIE anotará esta incidencia en el Registro de incidencias. Cuando la empresa contratista comunique datos de su personal a EJIE, la empresa contratista será la responsable de informar a las personas afectadas.

67. RENUNCIA Y DESISTIMIENTO

Se regirá por lo establecido en el artículo 152de la LCSP.

- En el caso de que la renuncia sea imputable a la adjudicataria, EJIE acreditará los gastos ocasionados, que serán satisfechos íntegramente por la empresa adjudicataria.
- El desistimiento del procedimiento deberá estar fundado en una infracción no subsanable de las normas de preparación del contrato o de las reguladoras del procedimiento de adjudicación, debiendo justificarse en el expediente la concurrencia de la causa. El desistimiento no impedirá la iniciación inmediata de un nuevo procedimiento de licitación.

68. RESCISIÓN Y RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Son causas de rescisión y resolución del contrato, además de las previstas en el artículo 211 de la LCSP y 1.290 y siguientes del Código Civil.

Además, aplicarán las siguientes causas:

- Incumplimiento de las directrices establecidas por EJIE para la prestación de los servicios.
- Quedarán automáticamente resueltos al final del período contratado.
- Los que supongan un incumplimiento de las obligaciones contractuales derivadas del presente contrato.
- Incumplimiento de cualquiera de las obligaciones esenciales del contrato-
- Incumplimiento de cualquiera de las condiciones especiales de ejecución.
- Incumplimiento reiterado en los plazos totales o parciales de prestación de los servicios.
- Inadecuación de los servicios realizados respecto de los demandados por EJIE.
- Que la ejecución devenga imposible y el contrato no pueda modificarse de acuerdo a lo establecido en el artículo 205 de las LCSP.
- El impago, durante la ejecución del contrato, de los salarios por parte de la contratista a los trabajadores y trabajadoras que estuvieran participando en la misma, o el incumplimiento de las condiciones establecidas en los Convenios colectivos en vigor para estos trabajadores y trabajadoras también durante la ejecución del contrato.

Quedan calificadas como obligación contractual esencial, además de las calificadas en el pliego y normativa contractual, las siguientes:

- El compromiso de adscripción de medios personales y materiales.
- Las obligaciones en materia de subcontratación, en el caso de que hayan sido establecidas.

Por lo que se establecen, así mismo, las siguientes causas de resolución adicionales a las contempladas en la normativa y pliego:

- Incumplimiento de la normativa y cláusulas en materia de seguridad y salud laboral.
- El incumplimiento de la normativa y cláusulas en materia de subcontratación.

69. RÉGIMEN DE RECURSOS

69.1 Recurso en materia de contratación:

En el supuesto de contratos con valor estimado superior a cien mil euros, el presente pliego y el pliego de prescripciones técnicas, los actos de trámite del procedimiento que decidan directa o indirectamente sobre la adjudicación o que determinen la imposibilidad de continuar en el procedimiento, o produzcan indefensión o perjuicio irreparable, relativo a este expediente de contratación, podrán ser recurridos potestativamente mediante el recurso especial en materia de contratación contemplado en el artículo 44 de la LCSP. El recurso deberá interponerse en el Registro del órgano de contratación o en el órgano competente para resolver (en el Órgano Administrativo de Recursos Contractuales de la Comunidad Autónoma de Euskadi), en el plazo de quince días hábiles contados a partir del día siguiente a aquel en que se remita la notificación del acto impugnado. La interposición del recurso especial deberá anunciarse previamente mediante escrito especificando el acto del procedimiento que vaya a ser objeto del mismo, ante el órgano de contratación, presentado en el mismo plazo previsto para la interposición del recurso.

69.2 Causas de invalidez

La invalidez de los contratos por causas reconocidas en derecho civil se sujetará a los requisitos y plazos de ejercicio de las acciones establecidas en el ordenamiento civil.

70. SOMETIMIENTO VOLUNTARIO A TRIBUNALES

Para los conflictos que puedan surgir entre las partes, éstas se someten voluntariamente a los Juzgados y Tribunales de Vitoria-Gasteiz.

VIII. ANEXOS

71.INDICE DE ANEXOS A PRESENTAR

En fase de licitación			
obligatorio	Opcional	SOBRE	ANEXOS
☒		B	Anexo I Modelo de Proposición Criterios de Fórmulas
☒		A	Anexo II Compromiso de adscripción de medios personales y materiales
☒		A	Anexo III Igualdad entre hombres y Mujeres
☒		A	Anexo IV Notificación Electrónica
	☒	A	Anexo V Confidencialidad
	☒	A	Anexo VI Pertenencia a Grupo Empresarial
☒		A	Anexo VII Indicación de convenio colectivo
☐		A ☐ C ☐	Anexo VIII Declaración de garantías del fabricante objeto de suministro
☒		A ☒	Anexo XIII Adjudicatario como Encargado de Tratamiento
☐			Anexo XIV Declaración Responsable de confidencialidad
En fase de adjudicación, **formalización** o **ejecución**			
☒			Anexo IX Modelo de Aval
☐			Anexo X Declaración de Subcontratación
☐			Anexo XI Modelo de sustitución de recursos
☐			Anexo XII Modelo de modificación de recursos

72.ANEXO I- MODELO DE PROPOSICIÓN CRITERIOS DE FÓRMULAS

D./Dña.		DNI	
domicilio		CP	calle
En nombre propio o representación de			
		C.I.F.	
Domicilio a efectos de notificaciones			
Teléfono contacto para este expediente			
Correo electrónico			

DECLARO

- Que he quedado enterado / enterada del anuncio de licitación para la adjudicación del contrato que tiene por objeto.....
- Que igualmente conozco el Pliego de Condiciones Técnicas, Pliego de Condiciones Particulares y resto de documentación que rige el presente expediente, que expresamente asumo y acato en su totalidad, sin salvedad alguna.
- Que la sociedad está válidamente constituida y conforme al objeto social puede presentarse a la licitación, como firmante de la declaración ostento la debida representación para la presentación de la proposición y de aquella.
- Que ni yo, ni la sociedad a la que represento, ni ninguno de sus administradores o representantes legales de la misma, se encuentran incursos en alguna de las prohibiciones para contratar con las Administraciones Públicas, señaladas en el artículo 71.3 de la LCSP.
- Que cumplo con la solvencia requerida, tanto económica financiera como técnica y profesional, en las condiciones establecidas en los pliegos, de conformidad con el formulario normalizado del documento europeo único de contratación.
- Que la empresa se encuentra al corriente del cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes, comprometiéndose, caso de resultar adjudicataria, a presentar en el plazo legal establecido, la acreditación de tal requisito.
- Que la empresa a la que represento, cumple con todos los requisitos y obligaciones y habilitaciones exigidas por la normativa vigente para su apertura, instalación, funcionamiento y ejercicio de la actividad.
- La designación del correo electrónico realizada será la habilitada, de acuerdo con la disposición adicional decimoquinta de la LCSP para realizar las notificaciones de forma electrónica.

- Que, en relación con el servicio de la presente oferta, propongo su realización por:

Presentación oferta:
Se deben presentar 2 tablas una para conceptos fijos y otra para variables.

Conceptos fijos	Coste mensual		Coste de 15 meses	
	Tarifa	Tarifa con 21% IVA	Importe	Importe con 21% IVA
Tarifa atención 8.000 llamadas)				
Tarifa servicio de centralita				
Tarifa servicio ADIJ				
Suma de conceptos fijos				

Conceptos variables	Coste unitario		
	Unidad	Tarifa	Tarifa con 21% IVA
Llamada atendida	€/llamada		
perfil consultoría	€/hora		
perfil programación	€/hora		
perfil gestión	€/hora		
perfil coordinación	€/hora		
perfil agente	€/hora		
perfil ADIJ	€/hora		

, en cuyo precio deben entenderse incluidos todos los conceptos incluyendo los impuestos, gastos, tasas y arbitrios de cualquier esfera fiscal, derechos, gastos repercutibles, costes de transporte, entrega y, en su caso instalación, seguros, aranceles, licencias y autorizaciones de todo tipo que recaigan sobre la operación hasta la entrega y recepción de los bienes y el beneficio industrial de la contratista y todo tipo de impuestos a excepción del I.V.A., del que se especificará el tipo (%) e importe total.

En , a de 202X.

Fdo.: D.N.I.:

Conforme a lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, le informamos que los datos personales que proporciona a EJIE, S.A. en el presente Anexo, así como aquellos otros que facilite en un futuro, serán tratados para las actividades que a continuación se indican:

Responsable	EJIE S.A.
Finalidad	Gestión de la información personal relativa al personal empleado de las empresas candidatas a ser proveedoras de acuerdo con la instrucción interna sobre contratación y el proceso de licitación.
Legitimación	Cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento.
Destinatarios	No se cederán datos a terceros, salvo autorización o cumplimiento de obligaciones legales.
Derechos	Acceder, rectificar y suprimir los datos, así como otros derechos, como se explica en la información adicional.
Información adicional	Puede accederse a la información adicional sobre el tratamiento de sus datos personales en el siguiente hipervínculo a www.ejie.eus (portal de transparencia).

73. ANEXO II: COMPROMISO DE ADSCRIPCION DE MEDIOS

D./Dña.		DNI	
domicilio		CP	calle
En nombre propio o representación de			
		C.I.F.	
Domicilio a efectos de notificaciones			
Teléfono contacto para este expediente			
Correo electrónico			

DECLARA

Que en relación con la ejecución del contrato correspondiente al expediente nº _____ que tiene por objeto _____ se compromete a:

- Adscribir a la ejecución del contrato su propia organización, así como los medios humanos y materiales requeridos en el Pliego de Condiciones Técnicas.
  - Medios personales:[5]

Perfil/Rol		
Nombre y Apellidos		
Empresa licitadora	☐	
Empresa tercera	☐	
	Empresa vinculada[6] ☐	Se basa en sus medios para completar la solvencia requerida SI ☐ NO ☐
	Empresa tercera a subcontratar ☐	Se basa en sus medios para completar la solvencia requerida SI ☐ NO ☐

[5] Cumplimentar una tabla para cada recurso.

[6] En el caso de ser empresa vinculada cumplimentar Anexo VI "Declaración de pertenencia a grupo empresarial"

<X>

- Identificación de la persona/s que vayan a ejercer la potestad de dirección del personal adscrito al contrato, durante la vigencia del mismo:

Perfil	
Rol	*Dirección del personal*
Nombre y Apellidos	

- Medios materiales:[7]

Medio	<Tabla	
Descripción		
Empresa licitadora	☐	
Empresa tercera	☐	
	Empresa vinculada ☐	Se basa en sus medios para completar la solvencia requerida SI ☐ NO ☐
	Empresa tercera a subcontratar ☐	Se basa en sus medios para completar la solvencia requerida SI ☐ NO ☐

- Ejecutar el contrato con estricto cumplimiento de las obligaciones que respecto del personal adscrito al mismo incumben a la contratista.

- Estos medios materiales y personales formarán parte de la propuesta presentada y, por lo tanto, del contrato que se firme en caso de resultar adjudicataria y serán mantenidos durante todo el tiempo de realización del servicio. Cualquier variación sobre los mismos será comunicada a EJIE y su incumplimiento podrá ser causa de resolución del contrato.

[7] Cumplimentar una tabla para los medios materiales comprometidos.

Y para que conste, firmo la presente declaración,

En _____, a xx de xxxx de 20xx

Conforme a lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, le informamos que los datos personales que proporciona a EJIE, S.A. en el presente Anexo, así como aquellos otros que facilite en un futuro, serán tratados para las actividades que a continuación se indican:

Responsable	EJIE S.A.
Finalidad	Gestión de la información personal relativa al personal empleado de las empresas candidatas a ser proveedoras de acuerdo con la instrucción interna sobre contratación y el proceso de licitación.
Legitimación	Cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento.
Destinatarios	No se cederán datos a terceros, salvo autorización o cumplimiento de obligaciones legales.
Derechos	Acceder, rectificar y suprimir los datos, así como otros derechos, como se explica en la información adicional.
Información adicional	Puede accederse a la información adicional sobre el tratamiento de sus datos personales en el siguiente hipervínculo a www.ejie.eus (portal de transparencia).

74. ANEXO III IGUALDAD ENTRE HOMBRES Y MUJERES

D./Dña.		DNI	
domicilio		CP	calle
En nombre propio o representación de			
		C.I.F.	
Domicilio a efectos de notificaciones			
Teléfono contacto para este expediente			
Correo electrónico			

DECLARO

- Que para la prestación de los servicios/suministros objeto del presente expediente, la empresa a la que represento, cumple con lo establecido en los artículos 45 y 48 de la Ley 3/2007.

- Que la empresa a la que represento, para el presente expediente, cuenta con _____[8] empleados en plantilla.

  reúne las siguientes circunstancias en materia de igualdad de hombres y mujeres:

	Marcar la casilla que proceda[9]	
	SI	**NO**
Ha elaborado un Plan de Igualdad[10], previa negociación con los representantes de trabajadores y su registro.		

[8] ***Indicar nº de empleados en plantilla***

[9] M***arcar con una "X" la opción que corresponda a su empresa***

[10] ***La ausencia de Plan de Igualdad, en el supuesto de ser preceptivo, de acuerdo con la normativa vigente, conllevará la apreciación por el órgano de contratación competente de EJIE, de la prohibición de contratar***.

Cuenta con un reconocimiento en materia de igualdad por parte de una Administración Pública		
Ha adoptado medidas que eviten el acoso sexual y el acoso por razón de sexo y ha arbitrado procedimientos específicos para su prevención y para dar cauce a las denuncias o reclamaciones que puedan formular quienes hayan sido objeto del mismo		

- Que la empresa a la que represento, y en fase de acreditación de las condiciones de capacidad y solvencia, presentará certificado en vigor y con fecha posterior a la solicitud por parte de EJIE, de inscripción en el Registro de Planes de Igualdad.

- Que la empresa a la que represento, en caso de resultar adjudicataria del presente contrato, se compromete, en caso de que no lo haya realizado hasta ahora, a adoptar las medidas que eviten el acoso sexual y el acoso por razón de sexo, así como a arbitrar procedimientos específicos para su prevención y para dar cauce a las denuncias o reclamaciones que puedan formular quienes hayan sido objeto del mismo, dentro de un plazo de 12 meses desde la formalización del contrato.

- Que la empresa a la que represento, en caso de ser adjudicataria del presente contrato, se compromete, en el caso de no haberlo realizado hasta ahora, a elaborar y aplicar un plan de igualdad, dentro de un plazo de 12 meses desde la formalización del contrato.

Lo firmo, a los efectos legales oportunos,

Lo firmo, a los efectos legales oportunos,

En a de de 20__.

Conforme a lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, le informamos que los datos personales que proporciona a EJIE, S.A. en el presente Anexo, así como aquellos otros que facilite en un futuro, serán tratados para las actividades que a continuación se indican:

Responsable	EJIE S.A.
Finalidad	Gestión de la información personal relativa al personal empleado de las empresas candidatas a ser proveedoras de acuerdo con la instrucción interna sobre contratación y el proceso de licitación.
Legitimación	Cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento.
Destinatarios	No se cederán datos a terceros, salvo autorización o cumplimiento de obligaciones legales.
Derechos	Acceder, rectificar y suprimir los datos, así como otros derechos, como se explica en la información adicional.
Información adicional	Puede accederse a la información adicional sobre el tratamiento de sus datos personales en el siguiente hipervínculo a www.ejie.eus (portal de transparencia).

75.ANEXO IV NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA

D./Dña.			DNI
domicilio		CP	calle
En nombre propio o representación de			
		C.I.F.	

Teniendo en cuenta lo establecido en la disposición adicional decimoquinta de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014,

ACEPTO Y ADMITO

- Que las notificaciones se realicen por medios informáticos, electrónicos o telemáticos durante la tramitación del presente expediente de contratación.
- La designación del correo electrónico realizada será la habilitada, de acuerdo con la disposición adicional decimoquinta de la LCSP para realizar las notificaciones de forma electrónica.
- La dirección de correo electrónico para las notificaciones será:

DIRECCIÓN DE CORREO-E: _____

En , a de de 20XX.

Firmado:

Conforme a lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, le informamos que los datos personales que proporciona a EJIE, S.A. en el presente Anexo, así como aquellos otros que facilite en un futuro, serán tratados para las actividades que a continuación se indican:

Responsable	EJIE S.A.
Finalidad	Gestión de la información personal relativa al personal empleado de las empresas candidatas a ser proveedoras de acuerdo con la instrucción interna sobre contratación y el proceso de licitación.
Legitimación	Cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento.
Destinatarios	No se cederán datos a terceros, salvo autorización o cumplimiento de obligaciones legales.
Derechos	Acceder, rectificar y suprimir los datos, así como otros derechos, como se explica en la información adicional.
Información adicional	Puede accederse a la información adicional sobre el tratamiento de sus datos personales en el siguiente hipervínculo a www.ejie.eus (portal de transparencia).

76.ANEXO V CONFIDENCIALIDAD

D./Dña.			DNI
domicilio		CP	calle
En nombre propio o representación de			
		C.I.F.	

DECLARO

Que quedan establecidas como estrictamente confidenciales los siguientes apartados de la oferta presentada para la licitación de referencia:

- Documentación aportada en sobre: _____
- Documentos, informaciones y aspectos de la oferta que incluyen aspectos confidenciales relativos a secretos técnicos o comerciales:

Nº	Apartado oferta (apartado, pág., párrafos…)	Justificación del carácter confidencial (exposición razonada de motivos)
1		
2		
3		
…		

Firmado:

En _____, a xx de xxxx de 20xx

Conforme a lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, le informamos que los datos personales que proporciona a EJIE, S.A. en el presente Anexo, así como aquellos otros que facilite en un futuro, serán tratados para las actividades que a continuación se indican:

Responsable	EJIE S.A.
Finalidad	Gestión de la información personal relativa al personal empleado de las empresas candidatas a ser proveedoras de acuerdo con la instrucción interna sobre contratación y el proceso de licitación.
Legitimación	Cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento.
Destinatarios	No se cederán datos a terceros, salvo autorización o cumplimiento de obligaciones legales.
Derechos	Acceder, rectificar y suprimir los datos, así como otros derechos, como se explica en la información adicional.
Información adicional	Puede accederse a la información adicional sobre el tratamiento de sus datos personales en el siguiente hipervínculo a www.ejie.eus (portal de transparencia).

77.ANEXO VI DECLARACIÓN DE PERTENECIA A GRUPO EMPRESARIAL

D./Dña.			DNI
domicilio		CP	calle
En nombre propio o representación de			
		C.I.F.	

DECLARO

Que en base a lo dispuesto en el artículo 42.1 del Código de Comercio, la empresa licitadora a la que represento:

- Que la empresa forma parte de un grupo empresarial.
- El detalle de las empresas constitutivas del grupo empresarial es el siguiente:

Denominación social	Objeto social	NIF

- En el supuesto de resultar la oferta mejor puntuada aportaré la documentación acreditativa de lo declarado en el presente Anexo
- Que la oferta ha sido formulada de manera independiente, sin llegar a acuerdos que puedan inculcar los principios de concurrencia y libre competencia.

Firmado:

En ----------z, a xx de xxxx de 20xx

Conforme a lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, le informamos que los datos personales que proporciona a EJIE, S.A. en el presente Anexo, así como aquellos otros que facilite en un futuro, serán tratados para las actividades que a continuación se indican:

Responsable	EJIE S.A.
Finalidad	Gestión de la información personal relativa al personal empleado de las empresas candidatas a ser proveedoras de acuerdo con la instrucción interna sobre contratación y el proceso de licitación.
Legitimación	Cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento.
Destinatarios	No se cederán datos a terceros, salvo autorización o cumplimiento de obligaciones legales.
Derechos	Acceder, rectificar y suprimir los datos, así como otros derechos, como se explica en la información adicional.
Información adicional	Puede accederse a la información adicional sobre el tratamiento de sus datos personales en el siguiente hipervínculo a www.ejie.eus (portal de transparencia).

78.ANEXO VII MODELO DE INDICACIÓN DE COVENIO COLECTIVO

D./Dña.			DNI
domicilio		CP	calle
En nombre propio o representación de			
		C.I.F.	

DECLARO

Que el convenio colectivo de aplicación a los recursos de la empresa a la que represento y en su caso de las subcontratistas o empresas terceras en las que me baso para cumplir con la solvencia es el que sigue:

EMPRESA	Identificación del convenio	Link a publicación en el boletín oficial del último convenio y tablas en vigor y de aplicación al contrato

Firmado:

En _____, a xx de xxxx de 20xx

Conforme a lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, le informamos que los datos personales que proporciona a EJIE, S.A. en el presente Anexo, así como aquellos otros que facilite en un futuro, serán tratados para las actividades que a continuación se indican:

Responsable	EJIE S.A.
Finalidad	Gestión de la información personal relativa al personal empleado de las empresas candidatas a ser proveedoras de acuerdo con la instrucción interna sobre contratación y el proceso de licitación.
Legitimación	Cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento.
Destinatarios	No se cederán datos a terceros, salvo autorización o cumplimiento de obligaciones legales.
Derechos	Acceder, rectificar y suprimir los datos, así como otros derechos, como se explica en la información adicional.
Información adicional	Puede accederse a la información adicional sobre el tratamiento de sus datos personales en el siguiente hipervínculo a www.ejie.eus (portal de transparencia).

79.ANEXO VIII DECLARACIÓN DE GARANTÍAS DEL FABRICANTE OBJETO DE SUMINISTRO

D./Dña.		DNI	
domicilio		CP	Calle
En nombre propio o representación de			
		C.I.F.	
Domicilio a efectos de notificaciones			
Teléfono contacto para este expediente			
Correo electrónico			

CERTIFICA

Que los elementos _____ propuestos para el presente expediente cumplen con los requisitos establecidos en el apartado …… del Pliego de Condiciones Técnicas, de acuerdo a la tabla siguiente:

EQUIPO	MODELO	DESCRIPCION	Link oficial y en vigor del fabricante

En el supuesto de resultar la licitadora con la mejor oferta, presentará el certificado del fabricante que acredite el cumplimiento de dichos requisitos, de acuerdo al equipo/modelo.

Lo firmo, a los efectos legales oportunos,

En a de de 20__.

Conforme a lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, le informamos que los datos personales que proporciona a EJIE, S.A. en el presente Anexo, así como aquellos otros que facilite en un futuro, serán tratados para las actividades que a continuación se indican:

Responsable	EJIE S.A.
Finalidad	Gestión de la información personal relativa al personal empleado de las empresas candidatas a ser proveedoras de acuerdo con la instrucción interna sobre contratación y el proceso de licitación.
Legitimación	Cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento.
Destinatarios	No se cederán datos a terceros, salvo autorización o cumplimiento de obligaciones legales.
Derechos	Acceder, rectificar y suprimir los datos, así como otros derechos, como se explica en la información adicional.
Información adicional	Puede accederse a la información adicional sobre el tratamiento de sus datos personales en el siguiente hipervínculo a www.ejie.eus (portal de transparencia).

80.ANEXO IX MODELO DE AVAL BANCARIO

La entidad *(razón social de la entidad de crédito o sociedad de garantía recíproca)*, NIF_
con domicilio *(a efectos de notificaciones y requerimientos)* en la calle/plaza/avenida, código postal, localidad,

y en su nombre *(nombre y apellidos de los apoderados)*[11], con poderes suficientes para obligarle en este acto, según resulta del bastanteo de poderes que se reseña en la parte inferior de este documento,

La entidad avalista declara bajo su responsabilidad, que cumple los requisitos previstos en el artículo 56.2[12] del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas. Este aval se otorga solidariamente respecto al obligado principal, con renuncia expresa al beneficio de excusión y con compromiso de pago al primer requerimiento de la Caja General de Depósitos u órgano equivalente de la Comunidad Autónoma, con sujeción a los términos previstos en la legislación de contratos del Sector Público y en sus normas de desarrollo.

11 Artículo 58. Poderes en avales y seguro de caución. 1. Los avales y los certificados de seguro de caución que se constituyen como garantías provisionales o definitivas, deberán ser autorizados por apoderados de la entidad avalista o aseguradora que tengan poder suficiente para obligarla. 2. Estos poderes deberán ser bastanteados previamente y por una sola vez por la Asesoría Jurídica de la Caja General de Depósitos o por la Abogacía del Estado de la provincia cuando se trate de sucursales o por los órganos equivalentes de las Comunidades Autónomas o Entidades locales contratantes. No obstante, si el poder se hubiere otorgado para garantizar al interesado en un concreto y singular procedimiento y forma de adjudicación o contrato el bastanteo se realizará con carácter previo por el órgano que tenga atribuido el asesoramiento jurídico del órgano de contratación. En el texto del aval o del certificado de seguro de caución se hará referencia al cumplimiento de este requisito.

12 Artículo 56. Garantía constituida mediante aval. 1. Para su admisión como garantía provisional o definitiva en la contratación con la Administración, los avales deberán reunir las siguientes características: a) El aval debe ser solidario respecto al obligado principal, con renuncia expresa al beneficio de excusión y pagadero al primer requerimiento de la Caja General de Depósitos o establecimientos públicos equivalentes de las Comunidades Autónomas o entidades locales contratantes; y b) El aval será de duración indefinida, permaneciendo vigente hasta que el órgano a cuya disposición se constituya resuelva expresamente declarar la extinción de la obligación garantizada y la cancelación del aval, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 65.1 de este Reglamento. La Administración vendrá obligada a efectuar dicha declaración si concurren los requisitos legalmente establecidos para considerar extinguida la obligación garantizada.

Las entidades avalistas habrán de cumplir los siguientes requisitos: a) No encontrarse en situación de mora frente a la Administración contratante como consecuencia del impago de obligaciones derivadas de la incautación de anteriores avales. A este efecto, la Administración podrá rehusar la admisión de avales provenientes de bancos o entidades que mantuvieren impagados los importes de avales ya ejecutados treinta días naturales después de haberse recibido en la entidad el primer requerimiento de pago. b) No hallarse en situación de suspensión de pagos o quiebra. c) No encontrarse suspendida o extinguida la autorización administrativa para el ejercicio de su actividad. 3. El cumplimiento de los requisitos exigidos en el apartado 2 se acreditará por declaración responsable de la entidad avalista según el modelo que figura en el anexo V de este Reglamento.

AVALA a: *(nombre y apellidos o razón social del avalado)* N.I.F, (*en el supuesto de UTEs añadir que avala conjunta y solidariamente)*, en virtud de lo dispuesto en el artículo 107 de la Ley 9/2017, de 8 de octubre, de contratos del sector público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (en lo sucesivo LCSP) *(norma/s y artículo/s que impone/n la constitución de esta* **garantía definitiva** para responder de las obligaciones siguientes: *(detallar el objeto del contrato y nº expediente)* ante *EJIE S.A.*, por importe de: *(en letra y en cifra)*.

El presente aval estará en vigor hasta que EJIE lo de por finalizado y autorice su cancelación o devolución de acuerdo con lo establecido en la LCSP y legislación complementaria.

(Lugar y fecha)

(razón social de la entidad)

(firma de los apoderados)

BASTANTEO DE PODERES POR LA ASESORÍA JURÍDICA DE LA CAJA GENERAL DE DEPÓSITOS O DE LA ABOGACÍA DEL ESTADO

Provincia Fecha Nº o código

Conforme a lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, le informamos que los datos personales que proporciona a EJIE, S.A. en el presente documento, así como aquellos otros que facilite en un futuro, serán tratados para las actividades que a continuación se indican:

Responsable	EJIE S.A.
Finalidad	Gestión de la información personal relativa a los trabajadores de empresas proveedoras que prestan servicios para EJIE.
Legitimación	Relación contractual con proveedores.
Destinatarios	No se cederán datos a terceros, salvo autorización o cumplimiento de obligaciones legales.
Derechos	Acceder, rectificar y suprimir los datos, así como otros derechos, como se explica en la información adicional.
Información adicional	Puede accederse a la información adicional sobre el tratamiento de sus datos personales en el siguiente hipervínculo a www.ejie.eus (portal de transparencia).

81.ANEXO X MODELO DECLARACIÓN SUBCONTRATACIÓN

A LA SOCIEDAD INFORMATICA DEL GOBIERNO VASCO, EJIE S.A.

Don _____, mayor de edad, vecino de _____ con domicilio en_____ provisto de DNI nº _____ en nombre y representación de la Compañía Mercantil _____, domiciliada en _____, provista de CIF _____, en su calidad de _____de la misma, a los efectos oportunos

EXPONE:

- Que la mercantil _____ ha resultado adjudicataria del oportuno contrato/pedido nº_____
- Que la mercantil_____. tiene intención de proceder a la subcontratación de la parte de _____ del citado contrato con la mercantil _____ La razón de la subcontratación de dicha parte radica en _____, reuniendo la mercantil _____ las condiciones de capacidad y solvencia exigidos en los pliegos que rigen la contratación. La empresa adjudicataria garantizará que las subcontratadas acreditan el cumplimiento de los requisitos exigidos, y como contratista principal notificará cualquier modificación y asumirá la responsabilidad total sobre la ejecución del contrato.
- Que la prestación parcial que se subcontrata a la mercantil _____ no está comprendida en las tareas críticas que no pueden ser objeto de subcontratación, si así estuvieran definidas en los pliegos.
- Que la mercantil subcontratista no está incursa en ninguna de las prohibiciones de contratar del artículo 71 la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (LCSP) y se cumplen las condiciones previstas en el artículo 215 de la LCSP.
- La adjudicataria está obligada a abonar a las subcontratistas el precio pactado en los plazos indicados en el artículo 216 de la LCSP. EJIE podrá comprobar el estricto cumplimiento de dichos pagos de acuerdo a lo establecido en el artículo 217 LCSP.
- Que la mercantil_____, acepta su contratación, en su condición de subcontratista, asumiendo expresamente el contenido de la presente. La subcontratista no tendrá acción directa frente a EJIE por las obligaciones contraídas con la adjudicataria como consecuencia de la ejecución del contrato principal y los subcontratos.

Por lo expuesto,

SOLICITO A LA SOCIEDAD INFORMATICA DEL GOBIERNO VASCO EJIE, S.A. que teniendo por presentado este escrito lo admita, y tenga por efectuadas las manifestaciones en el mismo contenidas, y por comunicada la subcontratación a la mercantil _____ de la parte del contrato consistente en _____, a los efectos de lo dispuesto en los artículos 215 a 217 de la LCPS.

En _____, a _____de _____ de 202__

Fdo.: _____ Aceptado por Dirección General _____

Conforme a lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, le informamos que los datos personales que proporciona a EJIE, S.A. en el presente documento, así como aquellos otros que facilite en un futuro, serán tratados para las actividades que a continuación se indican:

Responsable	EJIE S.A.
Finalidad	Gestión de la información personal relativa a los trabajadores de empresas proveedoras que prestan servicios para EJIE.
Legitimación	Relación contractual con proveedores.
Destinatarios	No se cederán datos a terceros, salvo autorización o cumplimiento de obligaciones legales.
Derechos	Acceder, rectificar y suprimir los datos, así como otros derechos, como se explica en la información adicional.
Información adicional	Puede accederse a la información adicional sobre el tratamiento de sus datos personales en el siguiente hipervínculo a www.ejie.eus (portal de transparencia).

82.ANEXO XI MODELOS DE SUSTITUCIÓN DE RECURSOS

SOLICITUD DE SUSTITUCIÓN DE RECURSOS			
D./Dña.		DNI	
En nombre propio o representación de			
		C.I.F.	
Teléfono contacto para este expediente			
Correo electrónico			

En calidad de adjudicataria del contrato de "TITULO_____", nº de expediente EJIE-XX-20XX, y con contrato/pedido nº _____, en el supuesto de sustitución de recursos se presentará justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio, por lo que procede a la presentación de sustitutos/as con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir y

SOLICITO

La sustitución de los siguientes recursos

PERFIL	EMPRESA[13]	RECURSO SALIENTE	RECURSO ENTRANTE

La sustitución solicitada está motivada por:

Adjuntos a la presente solicitud se aportan currículums a efectos de comparación de perfiles y acreditación del cumplimiento de la solvencia técnica.

En _____, a _____de _____ de 202__

Fdo.: _____

[13] *En el supuesto de subcontratar con una empresa no declarada previamente aportar modelo declaración subcontratación.*

Aceptado por Responsable del Contrato de EJIE _____

Nombre y Apellidos

Firma.

Conforme a lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, le informamos que los datos personales que proporciona a EJIE, S.A. en el presente documento, así como aquellos otros que facilite en un futuro, serán tratados para las actividades que a continuación se indican:

Responsable	EJIE S.A.
Finalidad	Gestión de la información personal relativa a los trabajadores de empresas proveedoras que prestan servicios para EJIE.
Legitimación	Relación contractual con proveedores.
Destinatarios	No se cederán datos a terceros, salvo autorización o cumplimiento de obligaciones legales.
Derechos	Acceder, rectificar y suprimir los datos, así como otros derechos, como se explica en la información adicional.
Información adicional	Puede accederse a la información adicional sobre el tratamiento de sus datos personales en el siguiente hipervínculo a www.ejie.eus (portal de transparencia).

83.ANEXO XII MODELO DE MODIFICACIÓN DE RECURSOS

SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DE RECURSOS			
D./Dña.		DNI	
En nombre propio o representación de			
		C.I.F.	
Teléfono contacto para este expediente			
Correo electrónico			

En calidad de adjudicataria del contrato de "TITULO_____", nº de expediente EJIE-XX-20XX, con contrato/pedido nº _____, en el supuesto de modificación de recursos se presentará justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita la modificación, por lo que se procede a la presentación de recursos con perfil de cualificación que cumple con lo requerido en la solvencia técnica.

SOLICITO

La modificación de los siguientes recursos

PERFIL	EMPRESA[14]	RECURSO	FUNCIONES/TAREAS

La modificación solicitada está motivada por:

Adjuntos a la presente solicitud se aportan currículums a efectos de comparación de perfiles y acreditación del cumplimiento de la solvencia técnica.

La modificación de recursos:

- ☐No implica incremento del importe de adjudicación ni modificación del contrato.
- ☐Implica incremento del importe de adjudicación y modificación del contrato (art 205 LCSP).
  - Nº pedido ampliación: _____

[14] *En el supuesto de subcontratar con una empresa no declarada previamente aportar modelo declaración subcontratación.*

En Vitoria-Gasteiz, a xx de xxxxx de 20xx

Firmado

Aceptado por responsable del Contrato de EJIE _____

Nombre y Apellidos

Firma.

Conforme a lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, le informamos que los datos personales que proporciona a EJIE, S.A. en el presente documento, así como aquellos otros que facilite en un futuro, serán tratados para las actividades que a continuación se indican:

Responsable	EJIE S.A.
Finalidad	Gestión de la información personal relativa a los trabajadores de empresas proveedoras que prestan servicios para EJIE.
Legitimación	Relación contractual con proveedores.
Destinatarios	No se cederán datos a terceros, salvo autorización o cumplimiento de obligaciones legales.
Derechos	Acceder, rectificar y suprimir los datos, así como otros derechos, como se explica en la información adicional.
Información adicional	Puede accederse a la información adicional sobre el tratamiento de sus datos personales en el siguiente hipervínculo a www.ejie.eus (portal de transparencia).

84.ANEXO XIII ADJUDICATARIA COMO ENCARGADA DE TRATAMIENTO

D./Dña.		DNI	
domicilio		CP	calle
En nombre propio o representación de			
		C.I.F.	
Domicilio a efectos de notificaciones			
Teléfono contacto para este expediente			
Correo electrónico			

- Aplicable a ambos lotes

Para el cumplimiento del objeto de este pliego, el adjudicatario deberá tratar los datos personales de los cuales las entidades del Sector Público clientes de EJIE son Responsables del Tratamiento (**Responsable del Tratamiento**) de la manera que se especifica en el **Subanexo** del presente documento, denominado "**Tratamiento de Datos Personales**".

Ello conlleva que el adjudicatario actúe en calidad de Encargado del Tratamiento (**Encargado del Tratamiento**) y, por tanto, tiene el deber de respetar, cumplir y someterse a la normativa vigente en materia de protección de datos en cada momento, tratando y protegiendo debidamente los Datos Personales.

Por tanto, sobre EJIE o la Entidad del Sector Público cliente de EJIE recaen las responsabilidades del Responsable del Tratamiento y sobre el adjudicatario las de Encargado de Tratamiento. Si el adjudicatario destinase los datos a otra finalidad, los comunicara o los utilizara incumpliendo las estipulaciones del contrato y/o la normativa vigente, será considerado también como Responsable del Tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

El Subanexo "Tratamiento de Datos Personales" describe en detalle los Datos Personales a proteger, así como el tratamiento a realizar y las medidas a implementar por el adjudicatario.

En caso de que como consecuencia de la ejecución del contrato resultara necesario en algún momento la modificación de lo estipulado en el Subanexo "Tratamiento de Datos Personales", el adjudicatario lo requerirá razonadamente y señalará los cambios que solicita. En caso de que el Responsable del Tratamiento estuviese de acuerdo con lo solicitado emitiría un Subanexo "Tratamiento de Datos Personales" actualizado, de modo que el mismo siempre recoja fielmente el detalle del tratamiento.

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 del RGPD, el adjudicatario se obliga a y garantiza el cumplimiento de las siguientes obligaciones, complementadas con lo detallado en el Subanexo "Tratamiento de Datos Personales:

a) Tratar los Datos Personales conforme a las instrucciones documentadas en el presente Pliego o demás documentos contractuales aplicables a la ejecución del contrato y aquellas que, en su caso, reciba

del Responsable del Tratamiento por escrito en cada momento. El adjudicatario informará inmediatamente al Responsable del Tratamiento cuando, en su opinión, una instrucción sea contraria a la normativa de protección de Datos Personales aplicable en cada momento.
b) No utilizar ni aplicar los Datos Personales con una finalidad distinta a la ejecución del objeto del Contrato.
c) Tratar los Datos Personales de conformidad con los criterios de seguridad y el contenido previsto en el artículo 32 del RGPD, así como observar y adoptar las medidas técnicas y organizativas de seguridad necesarias o convenientes para asegurar la confidencialidad, secreto e integridad de los Datos Personales a los que tenga acceso. En particular, y sin carácter limitativo, se obliga a aplicar las medidas de protección del nivel de riesgo y seguridad detalladas en el Subanexo "Tratamiento de Datos Personales".
d) Mantener la más absoluta confidencialidad sobre los Datos Personales a los que tenga acceso para la ejecución del contrato, así como sobre los que resulten de su tratamiento, cualquiera que sea el soporte en el que se hubieren obtenido. Esta obligación se extiende a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase del tratamiento por cuenta del adjudicatario, siendo deber del adjudicatario instruir a las personas que de él dependan, de este deber de secreto, y del mantenimiento de dicho deber aún después de la terminación de la prestación del Servicio o de su desvinculación.
e) Llevar un listado de personas autorizadas para tratar los Datos Personales objeto de este pliego y garantizar que las mismas se comprometen, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad, y a cumplir con las medidas de seguridad correspondientes, de las que les debe informar convenientemente. Y mantener a disposición del Responsable del Tratamiento dicha documentación acreditativa.
f) Garantizar la formación necesaria en materia de protección de Datos Personales de las personas autorizadas a su tratamiento.
g) Salvo que cuente en cada caso con la autorización expresa del Responsable del Tratamiento, no comunicar (ceder) ni difundir los Datos Personales a terceros, ni siquiera para su conservación.
h) Nombrar Delegado de Protección de Datos, en caso de que sea necesario según el RGPD, y comunicarlo a Responsable del Tratamiento, también cuando la designación sea voluntaria, así como la identidad y datos de contacto de la(s) persona(s) física(s) designada(s) por el adjudicatario como sus representante(s) a efectos de protección de los Datos Personales (representantes del Encargado de Tratamiento), responsable(s) del cumplimiento de la regulación del tratamiento de Datos Personales, en las vertientes legales/formales y en las de seguridad.
i) Una vez finalizada la prestación contractual objeto del presente Pliego, se compromete, según corresponda y se instruya en el Subanexo "Tratamiento de Datos Personales", a devolver o destruir (i) los Datos Personales a los que haya tenido acceso; (ii) los Datos Personales generados por el adjudicatario por causa del tratamiento; y (iii) los soportes y documentos en que cualquiera de estos datos consten, sin conservar copia alguna; salvo que se permita o requiera por ley o por norma de derecho comunitario su conservación, en cuyo caso no procederá la destrucción. El Encargado del Tratamiento podrá, no obstante, conservar los datos durante el tiempo que puedan derivarse responsabilidades de su relación con el Responsable del Tratamiento. En este último caso, los Datos Personales se conservarán bloqueados y por el tiempo mínimo, destruyéndose de forma segura y definitiva al final de dicho plazo.
j) Según corresponda y se indique en el Subanexo "Tratamiento de Datos Personales, a llevar a cabo el tratamiento de los Datos Personales en los sistemas/dispositivos de tratamiento, manuales y automatizados, y en las ubicaciones que en el citado Subanexo se especifican, equipamiento que podrá estar bajo el control del Responsable del Tratamiento o bajo el control directo o indirecto del

adjudicatario, u otros que hayan sido expresamente autorizados por escrito por el Responsable del Tratamiento, según se establezca en dicho Subanexo en su caso, y únicamente por los usuarios o perfiles de usuarios asignados a la ejecución del objeto de este Pliego.

k) Salvo que se indique otra cosa en el Subanexo "Tratamiento de Datos Personales" o se instruya así expresamente por el Responsable del Tratamiento, a tratar los Datos Personales dentro del Espacio Económico Europeo u otro espacio considerado por la normativa aplicable como de seguridad equivalente, no tratándolos fuera de este espacio ni directamente ni a través de cualesquiera subcontratistas autorizados conforme a lo establecido en este Pliego o demás documentos contractuales, salvo que esté obligado a ello en virtud del Derecho de la Unión o del Estado miembro que le resulte de aplicación. En el caso de que por causa de Derecho nacional o de la Unión Europea el adjudicatario se vea obligado a llevar a cabo alguna transferencia internacional de datos, el adjudicatario informará por escrito al Responsable del Tratamiento de esa exigencia legal, con antelación suficiente a efectuar el tratamiento, y garantizará el cumplimiento de cualesquiera requisitos legales que sean aplicables al Responsable del Tratamiento, salvo que el Derecho aplicable lo prohíba por razones importantes de interés público.

l) De conformidad con el artículo 33 RGPD, comunicar al Responsable del Tratamiento, de forma inmediata y a más tardar en el plazo de72 horas, cualquier violación de la seguridad de los datos personales a su cargo de la que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia o cualquier fallo en su sistema de tratamiento y gestión de la información que haya tenido o pueda tener que ponga en peligro la seguridad de los Datos Personales, su integridad o su disponibilidad, así como cualquier posible vulneración de la confidencialidad como consecuencia de la puesta en conocimiento de terceros de los datos e informaciones obtenidos durante la ejecución del contrato. Comunicará con diligencia información detallada al respecto, incluso concretando qué interesados sufrieron una pérdida de confidencialidad.

m) Cuando una persona ejerza un derecho (de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, u otros reconocidos por la normativa aplicable (conjuntamente, los "Derechos"), ante el Encargado del Tratamiento, éste debe comunicarlo al Responsable del Tratamiento con la mayor prontitud. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción del ejercicio de derecho, juntamente, en su caso, con la documentación y otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud que obre en su poder, e incluyendo la identificación fehaciente de quien ejerce el derecho. Asistirá al Responsable del Tratamiento, siempre que sea posible, para que ésta pueda cumplir y dar respuesta a los ejercicios de Derechos.

n) Colaborar con el Responsable del Tratamiento en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de (i) medidas de seguridad, (ii) comunicación y/o notificación de brechas (logradas e intentadas) de medidas de seguridad a las autoridades competentes o los interesados, y (iii) colaborar en la realización de evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos personales y consultas previas al respecto a las autoridades competentes; teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información de la que disponga. Asimismo, pondrá a disposición del Responsable del Tratamiento, a requerimiento de esta, toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones previstas en este Pliego y demás documentos contractuales y colaborará en la realización de auditoras e inspecciones llevadas a cabo, en su caso, por el Responsable del Tratamiento.

ñ) En los casos en que la normativa así lo exija (ver art. 30.5 RGPD), llevar, por escrito, incluso en formato electrónico, y de conformidad con lo previsto en el artículo 30.2 del RGPD un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del Responsable del Tratamiento, que contenga, al menos, las circunstancias a que se refiere dicho artículo.

o) Disponer de evidencias que demuestren su cumplimiento de la normativa de protección de Datos Personales y del deber de responsabilidad activa, como, a título de ejemplo, certificados previos sobre el grado de cumplimiento o resultados de auditorías, que habrá de poner a disposición del Responsable del Tratamiento a requerimiento de esta. Asimismo, durante la vigencia del contrato, pondrá a disposición del Responsable del Tratamiento toda información, certificaciones y auditorías realizadas en cada momento.
p) Facilitar el derecho de información a las personas interesadas, del modo que establezca el responsable del tratamiento, absteniéndose la adjudicataria de aportar sus propios modelos de información, recurriendo en todo caso a aquellos aportados por el responsable de tratamientos o solicitándolos en caso de que se precisen incluir en cualquier medio o canal de recogida de datos.

El presente Anexo XIII y las obligaciones en el establecidas, así como el Subanexo correspondiente de este pliego relativo al Tratamiento de Datos Personales constituyen el contrato de encargo de tratamiento entre el Responsable del Tratamiento y el adjudicatario a que hace referencia el artículo 28.3 RGPD. Las obligaciones y prestaciones que aquí se contienen no son retribuibles de forma distinta de lo previsto en el presente pliego y demás documentos contractuales y tendrán la misma duración que la prestación de Servicio objeto de este pliego y su contrato, prorrogándose en su caso por períodos iguales a éste. No obstante, a la finalización del contrato, el deber de secreto continuará vigente, sin límite de tiempo, para todas las personas involucradas en la ejecución del contrato.
Para el cumplimiento del objeto de este pliego no se requiere que el adjudicatario acceda a ningún otro Dato Personal responsabilidad del Responsable del Tratamiento, y por tanto no está autorizado en caso alguno al acceso o tratamiento de otro dato, que no sean los especificados en el Subanexo “Tratamiento de Datos Personales. Si se produjera una incidencia durante la ejecución del contrato que conllevará un acceso accidental o incidental a Datos Personales responsabilidad del Responsable del Tratamiento no contemplados en el Subanexo “Tratamiento de Datos Personales el adjudicatario deberá ponerlo en conocimiento del Responsable del Tratamiento, en concreto de su Delegado de Protección de Datos, con la mayor diligencia y a más tardar en el plazo de 72 horas.

Sub-encargos de tratamiento asociados a Subcontrataciones

Cuando el pliego permita la subcontratación de actividades objeto del pliego, y en caso de que el adjudicatario pretenda subcontratar con terceros la ejecución del contrato y el subcontratista, si fuera contratado, deba acceder a Datos Personales, el adjudicatario lo pondrá en conocimiento previo del Responsable del Tratamiento, identificando qué tratamiento de datos personales conlleva, para que el Responsable del Tratamiento decida, en su caso, si otorgar o no su autorización a dicha subcontratación.
Los subcontratistas quedarán obligados solo ante el contratista principal que asumirá, por tanto, la total responsabilidad de la ejecución del contrato frente a la contratante, con arreglo estricto al pliego de condiciones técnicas y pliego de condiciones particulares y a los términos del contrato, incluido, entre otros, el cumplimiento de la obligación referida al sometimiento a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos.
El conocimiento que tenga la contratante de los subcontratos celebrados por la contratista principal, o la autorización que le otorgue en los supuestos legales previstos, no alterarán la responsabilidad exclusiva de dicha contratista principal.
En todo caso, para autorizar la contratación, es requisito imprescindible que se cumplan las siguientes condiciones (si bien, aun cumpliéndose las mismas, corresponde al Responsable del Tratamiento la decisión de si otorgar, o no, dicho consentimiento):

- Que el tratamiento de datos personales por parte del subcontratista se ajuste a la legalidad vigente, lo contemplado en este pliego y a las instrucciones del Responsable del Tratamiento.
- Que el adjudicatario y la empresa subcontratista formalicen un contrato de encargo de tratamiento de datos en términos no menos restrictivos a los previstos en el presente pliego, el cual será puesto a disposición del Responsable del Tratamiento a su mera solicitud para verificar su existencia y contenido.

El adjudicatario informará al Responsable del Tratamiento de cualquier cambio previsto en la incorporación o sustitución de otros subcontratistas, dando así al Responsable del Tratamiento la oportunidad de otorgar el consentimiento previsto en esta cláusula. La no respuesta del Responsable del Tratamiento a dicha solicitud por el contratista equivale a oponerse a dichos cambios.

SUBANEXO "TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES"

Descripción general del tratamiento de Datos Personales a efectuar y su finalidad

El tratamiento consistirá en (descripción detallada del servicio y del tratamiento, especificar de acuerdo con el artículo 28.3 RGPD naturaleza, **finalidad**, objeto del tratamiento:

Asistencia a las personas usuarias con el fin de resolver cuantas incidencias se produzcan en la utilización de las TIC.

El personal adscrito por la organización adjudicataria, para proporcionar los Servicios establecidos en el Pliego puede tratar Datos Personales. Los Datos Personales se tratarán únicamente por el personal adscrito y al único fin de efectuar el alcance contratado.

En caso de que como consecuencia de la ejecución del contrato resultara necesario en algún momento la modificación de lo estipulado en este Subanexo, el adjudicatario lo requerirá razonadamente y señalará los cambios que solicita. En caso de que el Responsable del Tratamiento estuviese de acuerdo con lo solicitado, el Responsable del Tratamiento emitiría un Subanexo actualizado, de modo que el mismo siempre recoja fielmente el detalle del tratamiento.

Categorías de personas interesadas y Datos Tratados

Las categorías de personas interesadas cuyos datos serán objeto de tratamiento son:

La adjudicataria deberá tratar los datos personales de las personas usuarias, que comprende el personal del ámbito de la Administración General de la CAE y OOAA, personas que son usuarios profesionales y personas ciudadanas.

Las categorías de datos personales tratados a las que puede tener acceso el adjudicatario son:

Datos identificativos y de contacto.

Elementos del tratamiento:

El tratamiento de los datos personales comprenderá (márquese lo que proceda):

☐Recogida (ej: recepción de datos mediante un formulario)
☒Registro (ej: anotación y almacenamiento de los datos en alguna aplicación)
☐ Estructuración (ej: distribuir y ordenar los datos que se traten en función de su tipología)
☐ Modificación (ej: transformación o cambio de los datos que se traten)
☐ Conservación (ej: mantenimiento de los datos para el cumplimiento de obligación legal)
☐ Extracción (ej: sacar datos de alguna aplicación para efectuar un tratamiento)
☒Consulta (ej: visualización de datos de alguna aplicación para realizar un tratamiento)
☐ Interconexión (ej: comunicación de datos entre diversas aplicaciones)
☐ Cotejo (ej: comparar datos en soporte electrónico y papel)
☐ Supresión (ej: si el encargado tiene que suprimir datos por un ejercicio de derechos)
☐ Destrucción (ej: eliminación de datos mediante destructora de papel o borrado físico de datos “delete”)
☐ Comunicación (ej: intercambio de datos entre aplicaciones o servicios)
☐ Copia de seguridad
☐ Otros: _____

Ubicación de los servidores y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos

Los citados tratamientos se llevarán a cabo en la(s) siguiente(s) ubicación(es):

_____

Disposición de los datos al terminar el Servicio

Una vez finalice el encargo, el Encargado de Tratamiento debe:

☒a)-Devolver al Responsable del Tratamiento los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida la prestación. La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el Encargado de Tratamiento. Sin embargo, el Encargado de Tratamiento puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

No obstante, el Responsable del Tratamiento podrá requerir al Encargado de Tratamiento para que en vez de la opción a), cumpla con la b) o con la c) siguientes:

☐ b)-Entregar al Encargado de Tratamiento que designe el Responsable del Tratamiento por escrito, los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida prestación. La entrega deberá comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el Encargado del Tratamiento. No obstante, ésta podrá conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

☐ c)-Destruir los datos, una vez cumplida la prestación. Una vez destruidos, el Encargado del Tratamiento debe certificar su destrucción por escrito y debe entregar el certificado al Responsable de Seguridad del Responsable del Tratamiento. No obstante, el Encargado de Tratamiento puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación

Medidas de seguridad

El Encargado de Tratamiento implantará las medidas de seguridad técnicas y organizativas apropiadas para garantizar el nivel de seguridad adecuado al riesgo existente para los derechos y las libertades de las personas físicas, considerando la naturaleza, el alcance, el contexto y los fines del tratamiento.

El adjudicatario tiene la obligación de respetar y cumplir los requisitos en materia de de seguridad de la información que estén incluidos en las Políticas de Seguridad para personal de empresas proveedoras.

Adicionalmente, en caso de que el adjudicatario deba tratar los datos personales de la Entidad del Sector Público cliente de EJIE las medidas de seguridad requeridas que deberán ser implementadas y observadas por el Encargado de Tratamiento serán las que resulten aplicables de acuerdo con el análisis de riesgos anual que se realice y conformes con el Anexo II del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica (ENS).

El adjudicatario no podrá no implementar o suprimir dichas medidas mediante el empleo de un análisis de riesgo o evaluación de impacto salvo aprobación expresa del Responsable del Tratamiento.

A estos efectos, el personal del adjudicatario debe seguir las medidas de seguridad establecidas por el Responsable del Tratamiento, no pudiendo efectuar tratamientos distintos de los definidos por el Responsable del Tratamiento.

De acuerdo con todo lo especificado anteriormente, firmo el presente Anexo y su correspondiente Subanexo, a los efectos legales oportunos:

En ……., a …….. de ……. de 20……

<Nombre del adjudicatario>

Fdo. ……..

Conforme a lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, le informamos que los datos personales que proporciona a EJIE, S.A. en el presente documento, así como aquellos otros que facilite en un futuro, serán tratados para las actividades que a continuación se indican:

Responsable	EJIE S.A.
Finalidad	Gestión de la información personal relativa a los trabajadores de empresas proveedoras que prestan servicios para EJIE.
Legitimación	Relación contractual con proveedores.
Destinatarios	No se cederán datos a terceros, salvo autorización o cumplimiento de obligaciones legales.
Derechos	Acceder, rectificar y suprimir los datos, así como otros derechos, como se explica en la información adicional.
Información adicional	Puede accederse a la información adicional sobre el tratamiento de sus datos personales en el siguiente hipervínculo a www.ejie.eus (portal de transparencia).

85.ANEXO XIV MODELO DECLARACIÓN RESPONSABLE DE CONFIDENCIALIDAD

D./Dña.		DNI	
domicilio		CP	calle
En nombre propio o representación de			
		C.I.F.	
Domicilio a efectos de notificaciones			
Teléfono contacto para este expediente			
Correo electrónico			

EXPONE

- Que está interesado/a en la licitación de referencia de EJIE-XXX-20XX, para la contratación de los servicios de "*xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx*".

- Que, de acuerdo a lo establecido en los pliegos, en el supuesto de solicitar información adicional sujeta a confidencialidad, se aporta la presente declaración que incorpora las condiciones de confidencialidad aplicables a dicha información.

- En la presente declaración acata las condiciones de confidencialidad en relación a la información entregada por EJIE o a la que pueda acceder a través de la misma.

Con lo hasta aquí expuesto

DECLARA

- **Objeto**

- Que *EMPRESA* recibirá o tendrá acceso a información confidencial, privada y/o interna sobre "*xxxxxxxxxxxxxxxxxxx*", en el ámbito de contratación del expediente de EJIE-XXX-20XX, y con lo que mantendrá el carácter confidencial de dicha información, y en consideración a las obligaciones aquí contenidas, *EMPRESA* se compromete a quedar legalmente vinculado por esta declaración, y las estipulaciones que se exponen a continuación.

- **Condiciones Generales**

  - *EMPRESA* acepta las condiciones en las que utilizará y tratará la información entregada por EJIE, con objeto de disponer de información adicional que facilite la decisión y preparación de una oferta para la contratación del expediente de referencia.

  - La información es privada y confidencial y seguirá siendo en todo momento propiedad de EJIE**.**

  - En todo momento la documentación e información proporcionada por EJIE será de su titularidad y no de la licitadora.

- **Confidencialidad**

  - *EMPRESA* se compromete a guardar la máxima reserva y secreto sobre toda la información que pone a disposición o derivada de la misma y a la que tenga acceso, cualquiera que sea su formato o soporte y que a todos los efectos será considerada por parte de *EMPRESA* como información confidencial.

  - *EMPRESA* no comunicará en ningún caso a terceras partes la información a la que tenga acceso, ni tan siquiera a efectos de su conservación, salvo a aquellas empresas que colaboren con *EMPRESA* en la redacción de la oferta y que para éstas fuera imprescindible conocer parte o todos los datos contenidos en la información entregada por EJIE a *EMPRESA*. En dicho supuesto *EMPRESA*, enviará a EJIE las declaraciones de confidencialidad firmadas de éstas terceras empresas y garantizará que éstos terceros cumplen en su totalidad con lo establecido en la presente declaración de confidencialidad, asegurando que serán utilizados exclusivamente para el apoyo en la redacción de una oferta al expediente de EJIE-XXX-20XX. De forma específica, no revelarán nunca sin el consentimiento previo por escrito, a proveedores, clientes o terceras partes, ningún informe, pliego, contrato, sistema, método, proceso, idea, especificación, dato, know-how, plano, hecho, dibujo, código

o información de cualquier naturaleza que pueda llegar a su conocimiento, excepto aquella información de dominio público.

- *EMPRESA* podrá revelar información de EJIE si fuera requerida por la ley o mediando mandato judicial o de organismo estatal, con la condición, sin embargo, de que el receptor de dicha información garantice a *EMPRESA* la adopción de las medidas oportunas para proteger la confidencialidad de dicha información.

- A menos que a *EMPRESA* le sean requeridos por precepto legal, la declaración y el contenido al que pudiera acceder o conocer como *EMPRESA* licitadora, permanecerá bajo la absoluta confidencialidad y cualquier comunicación de su contenido a terceros no podrá tener lugar sin la autorización expresa de EJIE.

- El carácter confidencial afectará igualmente a cualquier informe, comunicación oral o escrita, en relación a la información derivada de la información o en su caso visita a instalaciones, y no deberá ser mostrado a terceros, ni distribuido, ni mencionado públicamente sin el consentimiento previo de EJIE.

- **Finalidad**

  - *EMPRESA* se obliga y compromete, formal y expresamente, a no aplicar o utilizar la información entregada o a la que tenga acceso, siendo ésta únicamente informativa y que le puede permitir presentar una oferta a la licitación de referencia, sin que deban constar en la misma, datos concretos derivados de la información entregada o a la que tuviera acceso.

  - *EMPRESA, facilita el nº de teléfono móvil siguiente _____, a exclusivos efectos de envío por parte de EJIE de un SMS con la clave para desencriptar el archivo.*

- **Medidas de seguridad.**

  - *EMPRESA* mantendrá en todo momento todas las medidas de carácter técnico y organizativo necesarias para garantizar la seguridad (integridad, disponibilidad y confidencialidad) de la información entregada o a la que tenga acceso, evitando su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado durante su presencia en la auditoría.

- *EMPRESA* reconoce y asume durante el tratamiento de información de EJIE los siguientes compromisos:

  - Durante el acceso a información, *EMPRESA* respetará todas y cada una de las políticas, normativas y procedimientos establecidos por EJIE, sin menoscabo de las políticas, normativas y procedimientos establecidos de forma autónoma por *EMPRESA*, que serán igualmente de obligado cumplimiento, siempre que repercutan en un mayor nivel de seguridad. En caso de conflictos, prevalecerán en todo caso las políticas, normativas y procedimientos establecidos por EJIE.

  - *EMPRESA* acata el resto de preceptos, cláusulas y apartados relativos a garantía y confidencialidad establecidos en el pliego de condiciones particulares para la contratación de los servicios del expediente de EJIE-XXX-20XX.

- **Propiedad Industrial e Intelectual**

  - Se entenderá por Propiedad Industrial e Intelectual todos aquellos derechos sobre marcas o cualquier otro identificador de propiedad o licencia de EJIE o clientes de éste que sea revelada a *EMPRESA* como consecuencia de la información entregada o a la que tenga acceso.

  - La firma de la presente declaración no representa la concesión a favor de *EMPRESA* de ningún tipo de derecho de propiedad industrial e intelectual propiedad de EJIE o sus clientes**.**

  - Adicionalmente, *EMPRESA* reconoce y acepta los siguientes extremos:

    - No permitirá que ningún tercero use la Propiedad Industrial e Intelectual salvo que se encuentre expresamente autorizado por EJIE.

    - *EMPRESA* se abstendrá de usar, emplear o intentar registrar cualquier derecho de Propiedad Industrial e Intelectual que sean idénticos o con una similitud que induzca a la confusión con aquellos que son objeto de propiedad intelectual de EJIE o sus clientes, perdurando esta obligación indefinidamente.

- **Control y Supervisión**

  - *EMPRESA* admite el control y auditoria que EJIE pueda realizar en orden a la comprobación del cumplimiento, por parte de EJIE de las obligaciones y compromisos asumidos en el presente documento por parte de *EMPRESA*.

- **Vigencia**

  - Esta declaración tiene plena vigencia, y prevalece sobre otros acuerdos o declaraciones, verbales o escritas.

  - *EMPRESA* garantiza que el deber de confidencialidad y secreto profesional subsistirá aun después de la recepción o acceso a la información, presentación de una oferta o adjudicación y ejecución de los servicios objeto de contratación, teniendo dicha obligación de confidencialidad una duración indefinida.

- **Incumplimiento.**

  - *EMPRESA* se compromete a responder frente a EJIE de los daños que pueda ocasionarles el incumplimiento de las obligaciones declaradas y examinadas en los compromisos anteriores.

  - En caso de incumplimiento de cualquiera de las estipulaciones del presente documento por parte de *EMPRESA*, éste exonera expresamente de responsabilidad a EJIE en los supuestos de:

    - Que se produzca una vulneración por parte de *EMPRESA* del deber que le incumbe de guardar secreto sobre los citados datos y de no comunicarlos a terceros.

    - Que se infrinja el deber de absoluta confidencialidad por parte de *EMPRESA* y recogido en el presente documento.

- **Sometimiento a jurisdicción.**

  - Para la resolución de cualquier controversia, litigio, discrepancia, cuestión o reclamación que pudiera derivarse de la presente declaración, su interpretación

ejecución o relacionado con él, directa o indirectamente, *EMPRESA* se somete a las leyes españolas y a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de Vitoria-Gasteiz.

Para que conste a los efectos legales oportunos, lo firmo

En , a de de 202X.

D. XXXXXXXXXXXXX

EMPRESA

Conforme a lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, le informamos que los datos personales que proporciona a EJIE, S.A. en el presente documento, así como aquellos otros que facilite en un futuro, serán tratados para las actividades que a continuación se indican:

Responsable	EJIE S.A.
Finalidad	Gestión de la información personal relativa a los trabajadores de empresas proveedoras que prestan servicios para EJIE.
Legitimación	Relación contractual con proveedores.
Destinatarios	No se cederán datos a terceros, salvo autorización o cumplimiento de obligaciones legales.
Derechos	Acceder, rectificar y suprimir los datos, así como otros derechos, como se explica en la información adicional.
Información adicional	Puede accederse a la información adicional sobre el tratamiento de sus datos personales en el siguiente hipervínculo a www.ejie.eus (portal de transparencia).