# PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE CONSULTORÍA PARA LA DEFINICIÓN TÉCNICA (A NIVEL DE ANÁLISIS FUNCIONAL) DE UNA APLICACIÓN INFORMÁTICA DESTINADA A LA PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAL OPERATIVO

**MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO**



**EXPEDIENTE: 2023.98**

**29/09/2023 (Versión 0)**

## ÍNDICE


**1. ANTECEDENTES ..... 3**

**2. OBJETO ..... 5**

**3. ALCANCE DEL SERVICIO ..... 5**

**4. REQUERIMIENTOS DE LA APLICACIÓN A DESARROLLAR. ..... 6**

4.1 REQUERIMIENTOS ESTRATÉGICOS / GENERALES. ..... 6
4.2 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS GENERALES. ..... 7
4.3 REQUERIMIENTOS FUNCIONALES. ..... 8

**5. EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO Y FACTURACIÓN DE LOS TRABAJOS ..... 9**

5.1 PLANIFICACIÓN ..... 9
5.2 SEGUIMIENTO Y CONTROL. ..... 9
5.3 FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS ..... 10

**6. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA. ..... 10**

**7. RECURSOS PROFESIONALES MÍNIMOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO ..... 10**

7.1 CONDICIONES GENERALES ..... 10
7.2 CONDICIONES PARTICULARES ..... 12

**8. PENALIZACIONES ..... 13**

**9. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LAS ENTIDADES LICITADORAS 13**

9.1 SOBRE C.- DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE JUICIO DE VALOR ..... 13
9.2 SOBRE B.- DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LA OFERTA EVALUABLE AUTOMÁTICAMENTE A TRAVÉS DE FÓRMULAS. ..... 13

## 1. ANTECEDENTES

EITB dispone desde el año 2002 de una aplicación de gestión de la planificación de los recursos humanos y técnicos, basada fundamentalmente en unos criterios de eficiencia económica, para lo cual se emplean los centros de coste, unas tasas de uso de los recursos y del empleo de pedidos de producción, que marcan las necesidades de las diferentes producciones de las diferentes unidades de negocio (UUNN) televisión, radio, internet y servicios corporativos.

Es una aplicación desarrollada desde el punto de vista técnico en base a:

- Lenguaje de programación Visual Basic 6.0.
- Empleo de base de datos ORACLE 19c.
- Conexiones a otros aplicativos mediante el empleo de PL's, querys, etc…

A diario toda la información transaccional se consolida mediante procesos ETL en diversos paneles y cuadros de mando. El mecanismo informacional se encuentra basado en Oracle Analytics Server versión 6.4 (en proceso de migración a versión 7.0), donde se cruza con otras informaciones disponibles de las áreas económico financiera y de recursos humanos, para disponer de analítica de datos, que se emplea tanto para la mejora de los procesos transaccionales de asignación de recursos, como para la contratación de personas, como para información a la dirección.

Esta aplicación de gestión se encuentra desactualizada tanto en el ámbito funcional como en el tecnológico, lo que conlleva dificultades y también una carga extraordinaria de trabajo al equipo informático en las tareas de mantenimiento del sistema.

Por otra parte, el equipo responsable del área de planificación ha identificado un conjunto de nuevas necesidades, surgidas tanto de la propia evolución del negocio como del marco normativo de contratación laboral de personas.

Para ello ha elaborado un documento de análisis de necesidades a este respecyo en el que se ha concluido lo siguiente:

> *"El objetivo principal de esta aplicación es relacionar planificación y producción, desde el punto de vista del planificador que planifica tanto recursos humanos, como también la de producción que organiza los recursos técnicos.*
>
> *Una de las funciones principales, será la de mostrar la información y planificar de manera útil el trabajo y funciones de cada trabajador. Otra de sus funciones será la de evaluar esos datos. Es decir, debe ser capaz de informar y ejecutar planificaciones actuales, a la vez que, ser capaz de prever planificaciones futuras en función de los históricos que vaya registrando día a día.*
>
> *Por tanto, este sistema de trabajo debe ser rápido y eficiente, muy gráfico para un rápido entendimiento, y sencillo para una planificación diaria eficaz.*
>
> *Otro de los requisitos es que ha de ser capaz de trabajar con una gran base de datos y mostrar información para facilitar la toma de decisiones en forma de análisis y estudios o informes personalizables y automatizables.*
>
> *Ligado con esto último, sería conveniente dejar la puerta abierta, y que la aplicación sea lo suficientemente flexible para, en el futuro, desarrollar nuevas funcionalidades y realizar cambios en los procesos.*

*Conocemos la complejidad de organizar a un número alto de trabajadores, con distintos convenios como base y, además, repartidos en distintos negocios y CECOs (algunos de los centros de coste, además, transversales) no es sencillo, pero ha de ser posible.*

*La aplicación debe ir más allá y, además, estar conectada con el resto de las herramientas que actualmente se utilizan en EiTB.*

*En resumen, los servicios que debe ofrecer la aplicación de planificación comprenden las siguientes acciones:*

- *Permitir realizar una planificación sencilla y rápida a **largo plazo**, con **rotaciones** automatizadas y sugeridas por la propia aplicación, en función de distintos parámetros.*

- *Gestionar los recursos humanos y técnicos en la realización de las **producciones**, con el objetivo de obtener estimaciones de costes de producción.*

- *Permitir a los responsables de cada grupo de trabajadores, gestionar y controlar fácilmente las planificaciones y **resultados de sus equipos**.*

- ***Parametrizar automáticamente** en función de capacidades, servicios, número de trabajadores operativos, rotaciones eficaces.*

- *Gestionar las planificaciones de las producciones que actualmente se gestionan a través de **asignaciones**, desde la solicitud hasta su fin. Posteriormente, parametrizar los resultados y recoger datos que permitan estimar futuras producciones.*

- *Generar **análisis y comparativas** automatizadas en función de los datos incluidos, que permitan visualizar tendencias y definir proyecciones.*

- ***Unificar la forma de trabajar** de los distintos negocios y agrupaciones existentes actualmente.*

- *Controlar y evaluar la **variación en el presupuesto** definido por cada CECO.*

- *Mantener **conexiones** eficaces con el resto de las aplicaciones y sistemas existentes para enviar y recibir los datos necesarios para la gestión de la información de planificación.*

- *Realizar comunicaciones automáticas cuando se realicen cambios en las planificaciones, además de identificar los riesgos de cada cambio."*

En virtud de todo lo anterior, mediante el presente procedimiento se pretende la concertación de un servicio especializado de consultoría de sistemas que permita, con base en las necesidades de la EC en esta área, un asesoramiento /acompañamiento técnico (a nivel de análisis funcional) de una aplicación informática destinada a la planificación y gestión de personal operativo.

## 2. OBJETO

El presente pliego tiene por objeto fijar las condiciones técnicas que regirán la contratación de un servicio de consultoría para la definición técnica (a nivel de análisis funcional) de una aplicación informática destinada a la planificación y gestión de personal operativo para EITB MEDIA S.A.U. (en lo sucesivo, **Entidad Contratante, EITB, EITB MEDIA** o **EC,** indistintamente).

La prestación de los servicios se deberá efectuar con arreglo a los requerimientos y condiciones que se estipulan en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares (en los sucesivo, **PPTP**), así como el correspondiente Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en los sucesivo, **PCAP**), relativas a la presente contratación, de los que se derivan los derechos y obligaciones de las partes contratantes.

## 3. ALCANCE DEL SERVICIO

De conformidad con los antecedentes descritos, la presente contratación comprenderá la realización de los siguientes trabajos por cada una de las TRES (3) fases de ejecución previstas:

- Fase 1: Análisis de la situación actual y estudio de "estado del arte" en la materia.

  En concreto la adjudicataria deberá en dicha fase realizar las siguientes prestaciones:

  - Análisis del aplicativo actual y de los requerimientos de la EC.
  - Análisis de otras herramientas y aplicativos existentes en el mercado.
  - Análisis de otros casos de éxito o no en otras organizaciones del mercado audiovisual u otros mercados.

  A tal efecto y como resultado de los trabajos descritos, la adjudicataria deberá completar los siguientes documentos/entregables:

  - Informe - "Estado del arte y análisis de la situación actual".

  Todos los trabajos correspondientes a la Fase nº1 deberán ser completados en un plazo máximo de SEIS (6) semanas a contar desde el día siguiente a la formalización del contrato.

- Fase 2: Análisis de alternativas y propuesta para la nueva aplicación de planificación.

  Como resultado de los trabajos descritos, la adjudicataria deberá completar el siguiente documento/entregable:

  - Análisis de alternativas y propuesta para la nueva aplicación de planificación.

  Todos los trabajos correspondientes a la Fase nº2 deberán ser completados en un plazo máximo de CUATRO (4) semanas a contar desde el día siguiente a la finalización de la fase 1 del contrato.

- Fase 3: Definición del análisis completo del nuevo sistema de Planificación, que atienda a las necesidades demandadas.

  Como resultado de los trabajos descritos, la adjudicataria deberá completar el siguiente documento/entregable:

  - Catálogo de Requisitos y Especificación de Requisitos de Sistema (ERS) para la nueva aplicación de planificación".

  Todos los trabajos correspondientes a la Fase nº1 deberán ser completados en un plazo máximo de SEIS (6) semanas a contar desde el día siguiente a la finalización de la Fase nº 2.

Todos los trabajos deberán ser realizados en coordinación con la persona que la adjudicataria designe como interlocutora/coordinadora de los trabajos y/o proyecto.

La documentación a elaborar deberá ser entregada en formato papel y electrónico (WORD y PDF) y con lenguaje dirigido al usuario final (no técnico), con el objetivo de poder concretar todas las necesidades del futuro proyecto a desarrollar y permitir la conformidad y aprobación por parte del usuario final.

## 4. REQUERIMIENTOS DE LA APLICACIÓN A DESARROLLAR.

Los requerimientos explícitos para el nuevo sistema de información deberán complementarse con el resto de los requerimientos comunes a los proyectos de desarrollo e implantación de sistemas de información liderados por la EC.

Así pues, con la finalidad de estructurar de un modo claro los requerimientos específicos a cumplir por la adjudicataria, se detallan a continuación los principales requerimientos que deberá reunir la solución objeto del contrato.

### 4.1 Requerimientos Estratégicos / Generales.

| ***Requerimientos Estratégicos / Generales*** | | |
|---|---|---|
| El proyecto debe lograr una serie de hitos generales desde un punto de visto estratégico | | |
| ***ID Requerimiento*** | ***Requerimiento*** | ***Descripción detallada*** |
| RQ-GEN-001 | Sistema | El proyecto debe lograr un sistema que, de forma general, debe:<br>• Permitir obtener información rápidamente y de manera sencilla tanto a nivel individual como agregada.<br>• El acceso a la introducción de los datos debe ser sencillo y con la menor posibilidad de error.<br>• El sistema deber cumplir con las mejores prácticas en cuanto a usabilidad.<br>• El histórico de la planificación realizada hasta la fecha se debe mantener en el nuevo aplicativo.<br>• |
| RQ- GEN-002 | Coordinación | El sistema debe coordinar la labor de diversos tipos de persona usuaria poniendo especial atención en la usabilidad, puesta en común y las utilidades de |

| | | |
|---|---|---|
| | | colaboración. |
| RQ- GEN-003 | Personas usuarias objetivo | El proyecto debe definir quién va a acceder al sistema y con qué roles, así como asegurar que toda persona que deba interactuar con él pueda hacerlo con requisitos legales cubiertos.<br><br>Asimismo, el sistema deberá garantizar que el acceso a los datos vaya acorde a los roles asignados a cada usuaria, así como la consistencia de estos. |
| RQ- GEN-004 | Bilingüismo y lenguaje no sexista. | La aplicación deberá funcionar indistintamente tanto en euskera como en castellano.<br><br>Asimismo, se señala el artículo 18.4 de la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres por el que se regula el uso no sexista del todo tipo de lenguaje en los documentos y soportes que produzcan los poderes públicos vascos directamente o a través de terceras partes o entidades. |
| RQ- GEN-005 | Traza y auditoría | En el caso de que en el análisis se detecten datos especialmente protegidos, se garantizará en todo momento la auditoría y trazabilidad de acceso y modificación a la información. Así como se facilitará una explotación ágil y sencilla de dicha trazabilidad, en todos los módulos de la aplicación, permitiendo distinguir las operaciones realizadas con la información. |
| RQ- GEN-006 | Exportación | Todos los módulos que se construyan contaran con utilidades de exportación a diversos formatos para posterior tratamiento o consulta. |

## 4.2 Requerimientos Técnicos generales.

| ***Requerimientos Técnicos generales*** | | |
|---|---|---|
| Dentro de este apartado plasmamos los requerimientos tecnológicos generales y tareas asociadas quedeben llevarse a cabo por parte del proveedor adjudicatario del presente Pliego de Bases Técnicas | | |
| ***ID Requerimiento*** | ***Requerimiento*** | ***Descripción detallada*** |
| RQ-TEC-001 | Uso de sistemas horizontales del EITB | Se deberán utilizar los sistemas horizontales de EITB:<br><br>• ADMINeitb como sistema de seguridad para la autenticación/autorización de las personas usuarias.<br>• Oracle Audit Vault, como solución de auditoría de acceso a datos.<br><br>La imposibilidad de utilizar dichos sistemas horizontales deberá quedar convenientemente |

| | | |
|---|---|---|
| | | justificada en cada caso y validada a posteriori por los equipos de EITB competentes al efecto. |
| RQ-TEC-002 | Multinavegador, usabilidad y accesibilidad | El sistema deberá soportar la navegación a través de los distintos navegadores contemplados en los estándares de desarrollo de aplicaciones para EITB.<br><br>Todo el diseño del sistema se realizará teniendo en cuenta criterios de usabilidad. |

### 4.3 Requerimientos Funcionales.

| ***Requerimientos Funcionales*** | |
|---|---|
| Dentro de este apartado plasmamos los requerimientos funcionales generales. Estos requerimientos son orientativos para permitir la elaboración de una oferta en respuesta al presente PPTP.<br><br>No obstante, estas funcionalidades demandadas podrán ser completadas por el ofertante y, en todo caso, terminarán de ser concretadas en los trabajos de análisis a desempeñar en virtud del presente Pliego. | |
| ***ID Requerimiento*** | ***Descripción detallada*** |
| RQ-FUN-001 | *Permitir realizar una planificación sencilla y rápida a **largo plazo**, con **rotaciones** automatizadas y sugeridas por la propia aplicación, en función de distintos parámetros.*<br><br>*Gestionar los recursos humanos y técnicos en la realización de las **producciones**, con el objetivo de obtener estimaciones de costes de producción.*<br><br>*Permitir a los responsables de cada grupo de trabajadores, gestionar y controlar fácilmente las planificaciones y **resultados de sus equipos**.*<br><br>***Parametrizar automáticamente** en función de capacidades, servicios, número de trabajadores operativos, rotaciones eficaces.*<br><br>*Gestionar las planificaciones de las producciones que actualmente se gestionan a través de **asignaciones**, desde la solicitud hasta su fin. Posteriormente, parametrizar los resultados y recoger datos que permitan estimar futuras producciones.*<br><br>*Generar **análisis y comparativas** automatizadas en función de los datos incluidos, que permitan visualizar tendencias y definir proyecciones.* |

| | | |
|---|---|---|
| | ***Unificar la forma de trabajar*** *de los distintos negocios y agrupaciones existentes actualmente.*<br><br>*Controlar y evaluar la* ***variación en el presupuesto*** *definido por cada CECO.*<br><br>*Mantener* ***conexiones*** *eficaces con el resto de las aplicaciones y sistemas existentes para enviar y recibir los datos necesarios para la gestión de la información de planificación.*<br><br>*Realizar comunicaciones automáticas cuando se realicen cambios en las planificaciones, además de identificar los riesgos de cada cambio.* | |
| RQ-FUN-018 | Migración de datos | Es necesario que todos los datos existentes actualmente se migren a la nueva aplicación. |

## 5. EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO Y FACTURACIÓN DE LOS TRABAJOS

### 5.1 Planificación

La adjudicataria (en la primera semana de trabajo) deberá presentar el plan definitivo trabajo concretando las fechas ofertadas en su propuesta de cara a permitir un seguimiento del mismo por parte de la EC.

De acuerdo con lo indicado, la adjudicataria deberá garantizar, en todo caso, por los siguientes plazos máximos cada una de las fases:

(i.) Fase 1 "Estado del arte" y análisis de la situación actual: seis (6) semanas a partir de la formalización del contrato.

(ii.) Fase 2 Análisis de alternativas y propuesta para la nueva aplicación de planificación: cuatro (4) semanas a partir de la finalización de la Fase 1.

(iii.) Fase 3 Definición del análisis completo del nuevo sistema de Planificación, que dé servicio a las necesidades demandadas: seis (6) semanas a partir de la finalización de la Fase 2.

### 5.2 Seguimiento y Control.

La adjudicataria deberá informar a la EC sobre el desarrollo de los trabajos solicitados. Para este fin, deberán establecerse todos los mecanismos de control que permitan verificar de forma continuada el cumplimiento de los objetivos especificados, tanto en plazos como en términos de calidad final. Para ello se contempla:

- Reuniones de seguimiento: a partir del plan de trabajo y entregas aprobado se celebrarán reuniones periódicas o coincidiendo con los puntos de decisión, destinadas a revisar el grado de cumplimiento de las tareas planificadas, los entregables y otros elementos relativos al contrato.

- Reuniones extraordinarias: a solicitud de la persona responsable de la EC, podrán ser convocadas reuniones extraordinarias.

- Informes de situación y progreso: con los que la empresa adjudicataria comunicará a la EC, del estado puntual de los trabajos, de los objetivos alcanzados, de las incidencias ocurridas, etc.

La adjudicataria cumplimentará los documentos habituales para la gestión de proyectos, según un modelo definido y que se consensuará entre las partes: actas de reuniones, informes de progreso, etc.

### 5.3 Facturación de los servicios

Las entidades candidatas deberán formular sus ofertas de acuerdo con el modelo de propuesta económica previsto como ANEXO III.1 del PCAP.

La EC abonará los servicios prestados de conformidad con los precios fijados por la adjudicataria en su propuesta.

A tal efecto, en función de los trabajos ejecutados, completados y, cuando proceda, recepcionados, la adjudicataria deberá emitir las correspondientes facturas de acuerdo con los términos/conceptos a continuación descritos:

- Factura por trabajos FASE 1: 30% del precio del contrato a la aprobación de la EC del entregable "Estado del arte y análisis de la situación actual".

- Factura por trabajos FASE 2: 30% del precio del contrato a la aprobación de la EC del entregable "Análisis de alternativas y propuesta para la nueva aplicación de planificación".

- Factura por trabajos FASE 3: 40% del precio del contrato a la finalización del contrato tras la aprobación por la EC del entregable "Catálogo de Requisitos y Especificación de Requisitos de Sistema (ERS) para la nueva aplicación de planificación".

Todas las facturas deberán ser presentadas ante la EC y requerirán de su aceptación para su posterior tramitación. La EC podrá rechazar las facturas que considere inadecuadas o incorrectas por no seguir los criterios de facturación que esta hubiere especificado.

## 6. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, la adjudicataria se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por la persona responsable de contrato de la EC 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 utilizadas para resolverlos.

## 7. RECURSOS PROFESIONALES MÍNIMOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

### 7.1 Condiciones generales

El personal designado a la prestación del servicio dependerá exclusivamente de la contratista, única que ostentará los derechos y obligaciones inherentes a su condición de empleadora.

A tales efectos, la empresa contratista asumirá las siguientes obligaciones:

1. Corresponderá exclusivamente a la entidad que resulte contratista la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en la cláusula siguiente del presente pliego formará parte del equipo de trabajo designado a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la Entidad Contratante del cumplimiento de aquellos requisitos.

2. La 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 (cuando existan razones que justifiquen esta exigencia), informando en todo momento a la Entidad Contratante.

3. La 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 del personal en casos 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 se deriven de la relación contractual entre las partes empleada y empleadora.

4. Garantizar que el personal adscrito desarrolle su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en los pliegos como objeto del contrato.

5. La contratista deberá designar al menos una persona coordinadora o responsable del contrato y un responsable por cada área de trabajo definida, perteneciente a su plantilla de personal, que tendrán entre sus obligaciones las siguientes:

   a. Actuar como interlocutoras de la entidad contratista frente a la EC, canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo designado al contrato, de un lado, y la EC, de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.

   b. 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.

   c. 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.

   d. Organizar el régimen de vacaciones del personal designado a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la contratista con la Entidad Contratante, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.

   e. Informar a la EC acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo designado a la ejecución del contrato.

f. Garantizar que mientras las personas puestas a disposición del servicio objeto de la presente contratación se encuentren en alguno de los centros de trabajo de la EC, éstas cumplan con las normas de seguridad de la EC y cuenten con los correspondientes distintivos que las identifique como personal de la entidad que resulte adjudicataria del servicio.

Si a consecuencia del incumplimiento por la entidad contratista de las obligaciones asumidas en virtud de esta cláusula, la EC fuera condenada al pago de cantidades con carácter solidario con la empresa contratista, se repercutirá en ésta la suma satisfecha, a cuyos efectos la EC se reserva el ejercicio de cualesquiera acciones, administrativas o judiciales, que sean adecuadas y convenientes hasta la total recuperación de las cantidades pagadas.

## 7.2 Condiciones particulares

Concretamente, para la correcta prestación de los servicios objeto de la presente contratación, la entidad que resulte adjudicataria deberá contar con, al menos, el siguiente personal:

- ✓ **UNA (1) persona coordinadora.**

Con el objeto de coordinar y supervisar los servicios contratados, la entidad que resulte adjudicataria deberá nombrar, como se ha señalado anteriormente, un/a responsable del servicio que además de ejercer la interlocución será la persona que dirija y coordine los trabajos a realizar.

La persona responsable del servicio deberá tener la autonomía, experiencia profesional y capacidad de gestión y decisión suficiente para garantizar una rápida respuesta ante cualquier incidencia, consulta o necesidad de la EC en relación a todos los aspectos del contrato, así como responder en un plazo máximo de 48h en caso de que desde la EC se le remita cualquier duda o cuestión.

No obstante, de acuerdo con los criterios de adjudicación definidos en el apartado "22.2.2.- Criterios evaluables de forma automática mediante aplicación de fórmulas" de las cláusulas específicas del contrato del PCAP, las entidades candidatas podrán formular mejoras en los tiempos de respuesta.

La persona responsable del servicio se reunirá periódicamente (según la periodicidad marcada por la EC) para tratar todos los aspectos del servicio.

Deberá estar localizable a través de un correo electrónico y un teléfono de contacto para gestionar cualquier aspecto del servicio. Esta persona deberá disponer de los siguientes medios:

- Teléfono Móvil
- Correo electrónico

- ✓ **Equipo operativo mínimo**

El equipo operativo propuesto deberá contar con la experiencia y la formación necesaria para la correcta prestación de los trabajos objeto de la presente contratación.

## 8. PENALIZACIONES

Serán las establecidas en el Punto **13.- PENALIDADES** del apartado Cláusulas Específicas del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP).

## 9. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LAS ENTIDADES LICITADORAS

Las candidatas deberán presentar sus propuestas de acuerdo con lo dispuesto en la cláusula 24 de las cláusulas específicas del PCAP.

### 9.1 SOBRE C.- DOCUMENTACIÓN relativa a los criterios de adjudicación valorados mediante juicio de valor.

De conformidad con los criterios de valoración fijados en el PCAP, las entidades candidatas deberán incluir en el **SOBRE C**, una propuesta que contenga la documentación señalada en el en el **ANEXO IV.1** del PCAP.

### 9.2 SOBRE B.- DOCUMENTACIÓN relativa a la oferta evaluable automáticamente a través de fórmulas.

Las entidades presentarán sus ofertas ajustándose al modelo de tabla indicado en el **ANEXO III.1** del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares: FÓRMULAS MATEMÁTICAS.