

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
PARTICULARES PARA LA
CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SEGUIMIENTO Y
VERIFICACIÓN "DOCUMENTAL" DE OBLIGACIONES EN
MATERIA LABORAL, SEGURIDAD SOCIAL Y DE
SEGURIDAD Y SALUD Y OTRAS CONDICIONES DE LOS
CONTRATOS MEDIANTE APLICACIÓN INFORMÁTICA EN
FORMATO SaaS (EN LA NUBE)
MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO**



EXPEDIENTE: 2018.20

02/07/2018 (versión 0)



INDICE

1	OBJETO DEL SERVICIO	3
2	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	3
3	PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO	4
3.1	ELEMENTOS A CONTROLAR	4
3.2	ENTIDADES CONTRATANTES	6
3.3	DESARROLLO DE LOS TRABAJOS	6
3.4	DIMENSIONAMIENTO DEL SERVICIO	8
4	MEDIOS Y RECURSOS PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO	9
5	MEDIOS HUMANOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	10
5.1	CONDICIONES GENERALES	10
5.2	CONDICIONES PARTICULARES	12
6	SEGUIMIENTO, CONTROL Y GARANTIA DEL SERVICIO.....	13
7	PENALIZACIONES.....	13
8	HONORARIOS POR EL SERVICIO.....	14
9	DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LAS ENTIDADES LICITADORAS.....	15
9.1	SOBRE C.- DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE JUICIO DE VALOR	15
9.2	SOBRE B.- DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LA OFERTA EVALUABLE AUTOMÁTICAMENTE A TRAVÉS DE FÓRMULAS	15



1 OBJETO DEL SERVICIO

El presente pliego tiene por objeto regular la contratación el servicio para el seguimiento y verificación documental que se deriva de las obligaciones en materia laboral, seguridad social y de seguridad y salud y otras condiciones de los contratos mediante una aplicación informática en formato SaaS (Software as a Service) prestada en una nube privada, para el ente público EUSKAL IRRATI TELEBISTA y para el resto de sociedades que integran el Grupo EITB, concretamente EUSKAL TELEBISTA, S.A.U., EUSKO IRRATIA, S.A.U., RADIO VITORIA, S.A.U. Y EITBNET, S.A.U. (en lo sucesivo, **EC's** o **Grupo EITB**, indistintamente).

A tal efecto, la prestación deberá efectuarse con arreglo a los requerimientos y condiciones que se estipulan en este Pliego, así como el correspondiente el pliego de cláusulas administrativas particulares (PCAP), relativas a la presente contratación, de los que se derivan los derechos y obligaciones de las partes contratantes.

Las especificaciones técnicas del presente Pliego tendrán la consideración de mínimos en la prestación, sin que ello suponga limitación para la realización de todas aquellas actividades que aún no previstas sean propias de la naturaleza objeto del contrato.

2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio objeto de la presente contratación, comprenderá, entre otros, la realización de, al menos, los siguientes trabajos:

I. Trabajos de Implantación:

- ✓ Implantación, adaptación y personalización de la/s herramienta/s y plataforma a través de la que se ejecutaran los trabajos objeto de la presente contratación.
- ✓ Puesta en funcionamiento de la/s herramientas, para lo cual se deberán ejecutar los labores previas:
 - Migración de datos correspondientes a las entidades contratistas, proveedores del Grupo EITB.
 - Integración con sistemas de gestión propios del Grupo EITB.
- ✓ Formación a los diferentes usuarios del grupo EITB s de la aplicación.
- ✓ Elaboración de un manual de usuarios y un punto de atención de dudas de posibles usuarios.
- ✓ Cualesquiera otros trabajos que, aún no recogidos expresamente, sean propias y naturales a fase de implantación.



II. Trabajos de ejecución (seguimiento y verificación) del servicio:

- ✓ Gestión de la aplicación/ herramientas incluyendo la atención a todo tipo de altas, bajas, mejoras, actualizaciones, incidencias, etc.
- ✓ Seguimiento, verificación y validación de la documentación correspondiente a las entidades contratistas, proveedores del Grupo EITB.
- ✓ Soporte integral de la aplicación, tanto a los usuarios internos, como a las entidades contratistas y proveedores habilitados.
- ✓ Informar permanentemente al responsable de la EC del estado del servicio, así como de cualquier incidencia que pudiera o hubiera surgir en el desarrollo del mismo.
- ✓ Cualesquiera otros trabajos que, aún no recogidos expresamente, sean propias y naturales a la tipología de servicio contratado.

III. Trabajos de finalización del servicio:

- ✓ Facilitar y colaborar para la correcta finalización del servicio.
- ✓ Traspasar la información necesaria a efectos de garantizar el servicio.

3 PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

3.1 Elementos a controlar

Como cualquier entidad, en el ejercicio de sus correspondientes actividades las EC's formalizan, de conformidad con la normativa oportuna (entre otras, la *Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales* y la *Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público*), contratos con terceras entidades relativos a servicios, suministros u obras.

Consecuencia de estos contratos, surge la necesidad de realizar el seguimiento y control de la ejecución de los mismos, tanto en los aspectos relativos a la materia laboral, de la seguridad social y de la seguridad y salud en el trabajo, como de aspectos relacionados con otras condiciones de los contratos.

En concreto los elementos que van a ser necesarios realizar su seguimiento y control serán los derivados de la legislación citada y que se deriva entre otros de las siguientes especificaciones:

1. *Acreditación del cumplimiento de las obligaciones en materia laboral que pudiera derivar de de las ordenanza laboral, acuerdos o convenios colectivo a los que esté sometida la prestaciones contratadas.*
2. *Acreditación del cumplimiento de cuantas medidas de seguridad e higiene en el trabajo fueren de pertinente obligación o necesarias en orden a la más perfecta prevención de los riesgos que puedan afectar a la vida, integridad y salud de las personas trabajadoras.*



3. *Acreditación del cumplimiento de las obligaciones en materia de prevención de riesgos laborales establecidas por la normativa vigente y, antes del inicio de la actividad contratada, documentar el cumplimiento de las siguientes obligaciones:*
- a. *Haber adoptado una modalidad de organización preventiva acorde con la legislación vigente.*
 - b. *Integrar la prevención de riesgos laborales en el sistema general de gestión de la empresa mediante la implantación y aplicación de un plan de prevención de riesgos laborales según el art. 2 del Reglamento de los Servicios de Prevención, aprobado por el RD 39/1997 de 17 de enero. Se considerará acreditada dicha exigencia por tener establecido un sistema de gestión de prevención de riesgos laborales basado en la Norma OHSAS 18001 o ISO 45001, las directrices sobre sistemas de Seguridad y Salud de la OIT u otra norma equivalente, siempre que dicho sistema evalúe y acredite el cumplimiento de las medidas exigidas. El cumplimiento de esta obligación también podrá acreditarse por cualquier otro medio de prueba adecuado.*
 - c. *La evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva correspondiente a la actividad contratada.*
 - d. *Disponer de un procedimiento escrito que regule la forma de haber llevado a cabo la consulta y participación prevista en el Capítulo V de la Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales o, en su caso, las actas de las reuniones del Comité de Seguridad y Salud.*
 - e. *Disponer de un procedimiento que regule el control del cumplimiento de las medidas de seguridad establecidas procediendo en su caso a la adopción de medidas disciplinarias previstas en el Estatuto de los Trabajadores, convenio colectivo etc.... para garantizar la seguridad de todas las personas trabajadoras.*
 - f. *Disponer de una relación de los puestos de trabajo y/o actividades que requieran presencia de recursos preventivos vinculados a la evaluación de riesgos.*
 - g. *Que todo el personal que intervenga en la ejecución del contrato, tanto propio como ajeno, haya recibido en el momento de incorporación una información de riesgos específicos, medidas de protección y medidas de emergencia de ésta, así como, que haya recibido la formación necesaria sobre los riesgos que afectan a su actividad (arts. 18 y 19 de la Ley 31/1995), de acuerdo con el procedimiento del Plan de Prevención de Riesgos Laborales. En particular, que se ha dado la formación pertinente sobre el uso de equipos de protección individual.*
 - h. *Disponer de justificante de la entrega de equipos de protección individual que, en su caso, fueran necesarios.*



- i. *Proporcionar servicios de comedor y de descanso adecuados, y servicios higiénicos y vestuarios teniendo en cuenta el número de trabajadores y trabajadoras y la localización de las zonas de trabajo.*
 - j. *Planificar el desarrollo de los trabajos y la contratación de personal de forma que se respeten las jornadas de descanso de las trabajadoras y los trabajadores y que la realización de horas extraordinarias sea excepcional.*
4. *Acreditación, cuando procediese, del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la subcontratación de parte de las prestaciones contratadas.*
 5. *Acreditación, e caso de accidente o perjuicio de cualquier género ocurrido a las personas trabajadoras con ocasión del ejercicio de los trabajos, del cumplimiento de las obligaciones que pudieran derivar.*
 6. *Cualesquiera otros elementos que, aún no recogidos expresamente en los anteriores, sean propios y naturales a la tipología del servicio a contratar.*

Los elementos listados a modo informativo en ningún caso tendrán carácter exhaustivo ni limitativo, ya que se podrá plantear el control y seguimiento sobre otros elementos que, aún no previstos, sean propios de la naturaleza del servicio objeto de la presente contratación.

3.2 Entidades Contratantes

El servicio objeto de contratación en el presente contrato será requerido para ser prestados a las siguientes Entidades del Grupo EITB:

- Ente Público Euskal Irrati Telebista CIF: Q0191001G
- Euskal Telebista, S.A.U. CIF: A48139232
- Radio Vitoria, S.A.U. CIF: A01026699
- Eusko Irratia, S.A.U. CIF: A48139224
- EITBNET, S.A.U. CIF: A95267936

3.3 Desarrollo de los trabajos

Con el objeto coordinar y ordenar la ejecución de las prestaciones objeto de la presente contratación, se han identificado las siguientes tres (3) fases de desarrollo de trabajos a las que se deberá atender la entidad que resulte adjudicataria:

- Fase **inicial o de Implantación**.
- Fase **intermedia o de Ejecución**.
- Fase **cierre o de Finalización**.

En concreto y de acuerdo con los trabajos descritos en el clausula 2 del presente Pliego, cada una de las fases descritas comprenderá la realización de las siguientes prestaciones:

- (i.) Fase inicial o de implantación



En la fase inicial o de implantación la entidad que resulte adjudicataria de servicio deberá necesariamente, antes de la prestación del servicio, adaptar e implantar la aplicación y/o herramientas necesarias que se vayan poner a disposición para el desarrollo del servicio.

A tal efecto identificado dentro de esta fase las siguientes tareas de desarrollar:

- ✓ Implantación, adaptación y personalización de la/s herramienta/s y plataforma a través de la que se ejecutaran los trabajos objeto de la presente contratación.
 - En esta fase la entidad que resulte adjudicataria deberá realizar los trabajos necesarios para adaptar las aplicaciones y/o herramientas a las particularidades de las EC's (Imagen, elementos de control, tipología de usuarios, tipología contractuales, entidades, etc).
- ✓ Trabajos preparatorios:
 - Migración de datos.
 - Conexión con los sistemas de las EC's, de forma segura.
 - Integración con los sistemas de información de la EC.
- ✓ Formación a los diferentes usuarios de las aplicaciones y/o herramientas.
- ✓ Elaboración de un manual de usuarios de las aplicaciones y/o herramientas.
- ✓ Fijación de punto de atención de dudas de posibles usuarios.
- ✓ Cualesquiera otros trabajos que, aún no recogidos expresamente, sean propios y naturales a fase de implantación

Esta fase inicial o de implantación en ningún podrá superar el periodo de **(30) días naturales** a contar desde el día siguiente a la formalización del contrato.

En cualquier caso, esta fase inicial o de implantación deberá ejecutarse por la entidad que resulte adjudicataria de conformidad con el **Plan de Implantación** presentado en la correspondiente propuesta.

(ii.) Fase intermedia o de ejecución

La fase intermedia o de ejecución de los trabajos, constituye la fase nuclear del servicio objeto de la presente contratación.

Se han identificado dentro de esta fase las siguientes tareas principales:

- ✓ Gestión integral de la aplicación: altas, bajas, mejoras, actualizaciones, etc.
- ✓ Seguimiento, verificación y validación de la documentación aportada por las entidades contratistas.

De acuerdo a los diferentes requisitos establecidos en la implantación, se solicitará la documentación y se validará con los siguientes compromisos máximos de tiempos:

- Ordinariamente en un plazo máximo de 48 horas desde que el documento fue subido a la aplicación.
- Extraordinariamente y a petición de los usuarios de las EC's en un plazo máximo de 24 horas desde que el documento fue subido a la aplicación. Los



documentos solicitados de validación extraordinaria no podrán superar el 10% de la estimación de los documentos previstas en la clausula 3.4 del presente Pliego.

- Este servicio de validación de documentación deberá ser prestado tanto para documentación en euskera y como para documentación castellano.
 - ✓ Servicio de soporte relacionado con la aplicación para cualquier Usuri@.
- Este servicio deberá ser prestado, al menos, en los siguientes términos:
- Servicio de Atención Telefónica de 08.30 h a 13.30 h y de 15.00 a 18.00 h de lunes a Jueves. Viernes de 08.00 h a 15.00 h.
 - Servicio de Atención a Consultas o dudas a través de mail con compromiso de repuesta en un plazo máximo de 24 horas.
 - Ambos servicios deberán ser prestados en euskera y castellano.
- ✓ Mantener informado al responsable de la EC del estado del servicio y de cualquier incidencia que pudiera o hubiera surgir en el desarrollo del mismo.
 - ✓ Mantenimiento de reuniones periódicas de seguimiento de servicio.
 - ✓ Elaboración de informes periódicos de seguimiento.

(iii.) Fase de cierre o de Finalización

En la fase de cierre o de finalización, la entidad que resulte adjudicataria deberá facilitar la finalización de la prestación objeto del contrato.

A tal efecto, la entidad que resulte adjudicataria a fin asegurar la continuación en la vigilancia de la documentación deberá colaborar y facilitar cuanta información resulte necesaria para la correcta finalización de la presente contratación.

A tal efecto las entidades licitadoras deberán elaborar y presentar como parte de sus propuestas un **Plan de Salida** que garantice la mejor y más adecuada terminación del contrato sin afección al servicio.

3.4 Dimensionamiento del servicio

A fin de facilitar la elaboración de propuestas por parte de los licitadores a continuación se facilita información relativa al número de documentos que se estiman necesarios controlar dentro de este servicio:

CONCEPTO	AÑO 1 CONTRATO*	AÑO 2 PRÓRROGA	AÑO 3 PRÓRROGA
EMPRESAS CON NUEVOS DOCUMENTOS A CONTROLAR	140	60	60
USUARIOS CON NUEVOS DOCUMENTOS A CONTROLAR	3320	1160	1160
NUEVOS DOCUMENTOS A CONTROLAR	6000	2200	2200



*** Durante el primer año de contrato se estima que el número de documentos a supervisar será superior al de los años siguientes.**

No obstante lo anterior y siendo estos datos meramente estimativos, el Grupo EITB en ningún caso se compromete a contratar una determinada cantidad de documentos a controlar, por estar estos subordinados a las necesidades y/o demanda durante la vigencia del contrato.

Este hecho en ningún caso facultará a la entidad que resulte adjudicataria (en caso de aumento, reducción o supresión) a reclamar ninguna indemnización o variar el precio establecido en su oferta.

4 MEDIOS Y RECURSOS PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO

La entidad que resulte Adjudicataria deberá poner a disposición del servicio una aplicación informática para la gestión del servicio.

Dicha aplicación deberá trabajar en Entorno Internet modalidad SaaS (Software As A Service) – Cloud Computing – NUBE PRIVADA SEGURA para la organización estableciendo comunicaciones seguras entre los usuarios y el servidor donde se aloja. Deberá cumplir los siguientes requisitos:

- ✓ Navegadores: La aplicación deberá trabajar en los principales navegadores de Internet (Safari, Google Chrome, Mozilla Firefox e Internet Explorer).
- ✓ Base de datos: Debe asegurarse que tanto la base de datos como la documentación es siempre propiedad de la organización. La herramienta deberá proporcionar una nube privada y por tanto no compartida con otros clientes de la misma.
- ✓ Accesibilidad: Existirá una accesibilidad global a la información desde cualquier sitio 365 días al año 24 horas al día.
- ✓ Facilidad de uso y ergonomía en el diseño de la navegabilidad.
- ✓ Protección de Datos:

La empresa adjudicataria deberá garantizar que tanto la aplicación, como los servicios prestados, cumplen de forma completa con los requerimientos exigibles en virtud del Reglamento General de Protección de Datos, por realizarse un tratamiento de datos de carácter personal de los trabajadores de las empresas proveedoras del Grupo EITB. A tal fin, se presentará la documentación del tratamiento que se va a efectuar, detallando:

- Relación jurídica
- Finalidad
- Datos objeto de tratamiento
- Colectivos
- Licitud
- Proveedores con acceso a datos personales
- Cesiones a terceros
- Transferencias internacionales
- Periodo de conservación



- Gestión de la información
 - Medidas técnicas y organizativas de seguridad
- ✓ Esquema Nacional de seguridad (ENS):
- La empresa adjudicataria deberá cumplir con las normas que se establecen por parte del CCN-CERT en cumplimiento al ENS, al que está adscrito el Grupo EITB. En concreto, el alojamiento físico de la aplicación SaaS deberá ser prestado por alguna de las empresas que aparecen en <https://www.ccn-cert.cni.es/ens/empresas-certificadas.html> , relación de empresas que proporcionan servicios externalizados certificados en el ENS.
- ✓ Personalización: la herramienta debe ofrecer flexibilidad de parametrización y adaptabilidad al modelo de gestión de la EC según los cambios que se vayan produciendo en el tiempo.
- ✓ Debe poder integrarse con la gestión de permisos de accesos a las instalaciones del grupo EITB.

Asimismo, la herramienta informática debe ser capaz de:

- ✓ Crear un entorno de trabajo colaborativo que en tiempo real permita compartir la documentación de coordinación o de cualquier otro tipo entre todos los actores del sistema.
- ✓ Ser parametrizada en función de los elementos de control definidos a partir de la normativa legal aplicable o bien de otra normativa interna que hubiera sido definida por el Grupo EITB.
- ✓ Establecer mecanismos de control de acceso a los centros de trabajo, de empresas, trabajadores y equipos, en función de la documentación obligatoria requerida a cada elemento previamente definido.
- ✓ Definir mecanismos de Business Intelligence para que cada usuario pueda explotar de forma sencilla, visual y con total operatividad, toda la información gestionada en la herramienta.

El sistema informático que ponga a disposición la entidad que resulte adjudicataria, deberá disponer, en cualquier caso, de un mecanismo de exportación de la información en un formato de trabajo estándar de manera que cualquiera empresa que en un futuro pudiera resultar Adjudicataria del servicio acceda de una manera sencilla.

Al finalizar el contrato, la entidad adjudicataria deberá trasladar los datos relativos a los trabajadores del Grupo EITB a la nueva entidad que vaya a prestar el servicio, todo ello de conformidad con la normativa vigente en materia de protección de datos.

5 MEDIOS HUMANOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

5.1 Condiciones Generales



El personal adscrito a la prestación del servicio dependerá exclusivamente de la entidad que resulte adjudicataria (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 adjudicataria (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 adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la EC del cumplimiento de aquellos requisitos.
2. La entidad que resulte adjudicataria (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 EC.
3. La entidad que resulte adjudicataria (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. La entidad que resulte adjudicataria (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.
5. La entidad que resulte adjudicataria (contratista) deberá designar al menos una persona coordinadora o responsable, perteneciente a su plantilla de personal, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:
 - a. Actuar como interlocutora de la entidad adjudicataria (contratista) frente a la EC, canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito 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 adscrito a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la contratista con la EC, 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 adscrito a la ejecución del contrato.
- f. Garantizar que mientras las personas puestas a disposición del servicio objeto de la presente contratación se encuentren en alguna una de los Centros de la EC estos cumplan con las normas de seguridad de la EC y cuenten con los correspondientes distintivos que los identifique como personal de la entidad que resulte adjudicataria del servicio.

Si a consecuencia del incumplimiento por la entidad que resulte adjudicataria (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 las entidades contratantes se reservan el ejercicio de cualesquiera acciones, administrativas o judiciales, que sean adecuadas y convenientes hasta la total recuperación de las cantidades pagadas.

5.2 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:

i. (1) UNA persona Jefa/e o Responsable de los trabajos.

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.

Se facilitarán los datos de esta persona que será la que se mantenga en contacto con el responsable del contrato de cada una de las Entidades Contratantes.

La persona responsable del servicio deberá tener la **autonomía 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.

Se reunirá periódicamente (según la periodicidad marcada por la EC) para tratar todos los aspectos del servicio.

El servicio de interlocución se entenderá incluido dentro del precio del contrato.

El/la profesional propuesto para desarrollar estas funciones deberá contar con, al menos, 3 años de experiencia en la coordinación de equipos que presten servicios similares a los recogidos en la presente contratación.

Deberá estar localizable a través de un correo electrónico y un teléfono de contacto para gestionar cualquier aspecto del servicio en horas de oficina.



A tal efecto, esta persona deberá disponer de los siguientes medios:

- Teléfono Móvil.
- Correo electrónico

ii. Equipo operativo

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.

6 SEGUIMIENTO, CONTROL Y GARANTIA DEL SERVICIO

La entidad que resulte adjudicataria deberá INFORMAR periódicamente sobre el desarrollo del servicio. A tal efecto se deberán establecer todos aquellos procedimientos de control que permitan verificar de forma continuada el cumplimiento de los objetivos especificados, tanto en los plazos como en la calidad final.

Entre estos procedimientos de control se deberán encontrar, al menos los siguientes:

- ✓ Reuniones *periódicas* de seguimiento según la periodicidad marcada por el responsable de la Entidad Contratante.
- ✓ Informes de seguimiento a través de la aplicación puesta a disposición del servicio y personalizados a las necesidades marcadas por el responsable del servicio de la Entidad Contratante.
- ✓ *Anualmente*, la entidad que resulte adjudicataria, elaborará un Informe anual de seguimiento de servicio con los aspectos e indicadores más reseñables del mismo.
- ✓ Adicional y puntualmente, cuando así sea requerida por el Grupo EITB, la empresa que resulte Adjudicataria deberá participar en aquellas reuniones que afecten a asuntos relacionados con el servicio contratado y deberá realizar los informes solicitados por el Grupo EITB.

7 PENALIZACIONES

El Grupo EITB se reserva la facultad de aplicar las penalizaciones que se detallan a continuación en aquellos casos en que la empresa que resulte adjudicataria del servicio incurra en alguno de los siguientes supuestos:

Supuestos:

- No prestar el servicio en las condiciones pactadas en el Pliego o en la oferta Adjudicataria.
- Negarse o demorarse a facilitar la información, que relativa al servicio contratado, sea demandada por el responsable del Grupo EITB. El



plazo máximo para la entrega de la documentación solicitada será de 15 días a partir de la comunicación formal.

- La desobediencia inexcusable a las órdenes que el Grupo EITB facilite por escrito a la empresa que resulte Adjudicataria para corregir deficiencias correctamente señaladas por aquel.
- La modificación del servicio sin causa justificada y sin notificación previa.
- Incumplimiento de los plazos comprometidos en el contrato.
- Otros incumplimientos de normas generales y específicas previstas en el pliego.

Penalización:

- Hasta **1.000 euros** de penalización por cada incumplimiento en función de la gravedad.

Dos incumplimientos facultarán al Grupo EITB a la resolución del contrato con incautación y pérdida de la garantía definitiva.

La cuantía global por estas penalizaciones en ningún caso podrá superar el 10 por 100 del presupuesto del contrato. Superado este importe, el Grupo EITB se reserva la facultad de resolver el contrato con la correspondiente incautación de la garantía definitiva.

8 HONORARIOS POR EL SERVICIO

La empresa que resulte adjudicataria emitirá las siguientes facturas por los siguientes conceptos:

1. **Factura inicial por la Fase de Implantación del servicio:** dicha factura sólo podrá ser emitida una vez se haya finalizado la implantación y por la cantidad asignada por la Entidad Adjudicataria en su oferta en el **ANEXO III.1** del PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES.
2. **Factura mensual por honorarios del servicio** que deberá incluir los siguientes trabajos:
 - 1.1 Gastos fijos del servicio. Será facturado mensualmente con un importe fijo mensual según los precios indicados en el **ANEXO III.1** del PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES.
 - 1.2 Gastos variables por documento nuevo controlado. Será facturado por un importe variable mensual según el número de servicios realizados y según los precios indicados en el **ANEXO III.1** del PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES.

La entidad que resulte adjudicataria facilitará mensualmente, de acuerdo con los requerimientos que le transmita el Grupo EITB, el detalle de los documentos validados para el Grupo EITB.

En todo caso, las facturas deberán cumplir con todos los requisitos que recoge la normativa reguladora de las obligaciones de facturación.



Asimismo, el desglose de las facturas será el suficiente y necesario para atender las necesidades del Grupo EITB y para posibilitar una conformidad óptima.

9 DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LAS ENTIDADES LICITADORAS

Las entidades licitadoras deberán de acuerdo con lo dispuesto en el 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.