

**Expediente N.º LICT/99/119/2025/0006**

**Pliego de cláusulas administrativas para la Contratación del servicio de gestión telefónica para las empresas asociadas y trabajadores protegidos por FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº61.**

## **CUADRO RESUMEN**

---

**ENTIDAD ADJUDICADORA:**

FREMAP, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº61.

**ÓRGANO DE CONTRATACIÓN:**

DIRECTOR GERENTE.

**OBJETO Y CPV:**

Contratación del servicio de gestión telefónica para las empresas asociadas y trabajadores protegidos por FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº61.

Este objeto se desarrolla en los pliegos que rigen la presente licitación.

79510000-2 Servicios de contestación de llamadas telefónicas .

79511000-9 Servicios de operador telefónico .

79512000-6 Centro de llamadas .

**DURACIÓN:**

24 meses.

**TIPO DE CONTRATO:**

Servicios.

**VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO (IMPUESTO/S INDIRECTO/S NO INCLUIDO/S):**

1.501.431,05 euros.

**Importe por la duración inicial (Impuesto/s indirecto/s no incluido/s):**

1.251.192,54 euros.

**Importe de la/s posible/s prórroga/s (Impuesto/s indirecto/s no incluido/s):**

0,00 euros.

**Importe de la/s posible/s modificación/es prevista/s (Impuesto/s indirecto/s no incluido/s):**

250.238,51 euros.

**Tipo/s Impuesto/s indirecto/s aplicable/s:**

IVA (21%)

**PRESUPUESTO BASE DEL EXPEDIENTE DE LICITACIÓN:**

**Presupuesto base (impuesto/s indirecto/s no incluido/s):**

1.251.192,54 euros.

**Presupuesto base (impuesto/s indirecto/s incluido/s):**

1.513.942,97 euros.

**LOTES:**

No.

**ESTIMACIÓN DE LA DISTRIBUCIÓN ANUAL DE LA EJECUCIÓN DEL EXPEDIENTE (IMPUESTOS INDIRECTOS INCLUIDOS):**

Ejercicio	Importes (impuesto/s indirecto/s incluido/s)			
	2026	2027	2028	TOTAL
Contratación del servicio de gestión telefónica para las empresas asociadas y trabajadores protegidos por FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº61. Código de RC: 2025/28/99/000006 Mes de inicio previsto: septiembre de 2026	157.702,39 €	756.971,49 €	599.269,09 €	1.513.942,97 €
<b>Total Licitación</b>	<b>157.702,39 €</b>	<b>756.971,49 €</b>	<b>599.269,09 €</b>	<b>1.513.942,97 €</b>

**PROCEDIMIENTO, TRAMITACIÓN, FORMA DE ADJUDICACIÓN Y PRESENTACIÓN DE LA OFERTA:**

**Tipo de procedimiento:** Abierto.

**Contrato reservado de acuerdo a la Disposición Adicional cuarta de la LCSP.**

**Tramitación:** Ordinaria.

**Forma de adjudicación:** Pluralidad de criterios

**Forma de presentación de la oferta: Electrónica.**

**SISTEMA DE DETERMINACIÓN DEL PRECIO Y REVISIÓN:**

**Sistema de determinación del precio: Precios unitarios.**

**Revisión: No**

**GARANTÍAS:**

- **Lote 1**

**Provisional: No**

**Definitiva: Si**

Dado el objeto del presente contrato y sus características particulares, que inciden directamente en la actividad de FREMAP, es evidente que una incorrecta ejecución del mismo puede ocasionar graves problemas para FREMAP.

Por este motivo, y de forma excepcional, pero expresa y motivada, se considera necesario solicitar garantía definitiva con el objetivo de conseguir una correcta ejecución del objeto del contrato, y en todo caso, garantizar que el proveedor responda ante las penalidades impuestas y los daños y perjuicios ocasionados a FREMAP por el incumplimiento de contrato cuando no proceda su resolución.

**GASTOS DE PUBLICIDAD:**

No aplica.

**CONTACTO:**

**Portal de Licitación Electrónica de FREMAP:** <https://licitacion.fremap.es>.

**Perfil de contratante:** [www.contrataciondelestado.es](http://www.contrataciondelestado.es) (Plataforma de Contratación del Sector Público).

## NOTA DE ADVERTENCIA

---

A continuación, se señalan aquellos aspectos que FREMAP recuerda como de obligado cumplimiento en materia de contratación electrónica:

- FREMAP, de acuerdo a la normativa vigente, únicamente admite la presentación de ofertas y solicitudes de participación que se realicen electrónicamente. Le rogamos que, para presentar su oferta en plazo, se anticipe lo máximo posible a la fecha y hora límite del plazo de presentación de ofertas.  
Para ello, FREMAP pone a disposición de los licitadores en el Portal de Licitación Electrónica de FREMAP, con carácter gratuito y de uso obligatorio por estos, la presentación de ofertas y la gestión de notificaciones de forma electrónica a través del PLEF, permitiendo la tramitación electrónica de los expedientes cumpliendo la citada normativa.
- En el supuesto de que el licitador desee enviar su oferta según lo establecido en la disposición adicional decimosexta, apartado h) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, en dos fases, transmitirá primero la huella electrónica de su oferta dentro del plazo de recepción de la misma, que enviará al correo electrónico [licitaciones@fremap.es](mailto:licitaciones@fremap.es)
- En los pliegos de cada licitación se detallan las particularidades que, en materia de presentación de ofertas, apliquen al expediente en cuestión:
  - Los licitadores deberán cumplimentar el importe o valor de su oferta específica para los diferentes criterios en la presentación de ofertas electrónicas a través de PLEF, según las instrucciones que se especifican para cada uno de ellos.
  - En aquellos criterios que se requiera de la presentación adicional de documentos/archivos complementarios electrónicos (en formato pdf, Excel, Word, etc., tales como el desglose pormenorizado por precios unitarios, diagrama de Gantt, u otros), éstos se especificarán en los pliegos y estarán disponibles en formato o lenguaje abierto y sin restricciones.

Es condición necesaria la identidad entre el importe o valor que se registre en la presentación de ofertas electrónicas a través de PLEF y el que se cumplimente en el documento/archivo electrónico requerido (en pdf, Excel, Word, etc.). La falta de coincidencia entre ambos importes o valores supondrá la exclusión del procedimiento. No obstante, si se advierten circunstancias que de forma ostensible puedan tener la consideración de un error de carácter meramente formal, se solicitará aclaración de tales circunstancias, sin que la misma altere el principio de invariabilidad de las ofertas y en ningún caso la corrección de errores pueda exceder -por su naturaleza- de las meramente formales.

Asimismo, señalar que todas las referencias realizadas -en términos de contratación- en el presente pliego, se realizarán en plural, con independencia de su carácter singular o plural.

**Este expediente queda reservado a empresas que cumplan con lo dispuesto en la Disposición Adicional cuarta de la LCSP.**

Finalmente, cabe resaltar que SERÁN EXCLUIDAS las ofertas de los licitadores que no se presenten conforme se indica en los pliegos publicados para la presente licitación.

## ABREVIATURAS

---

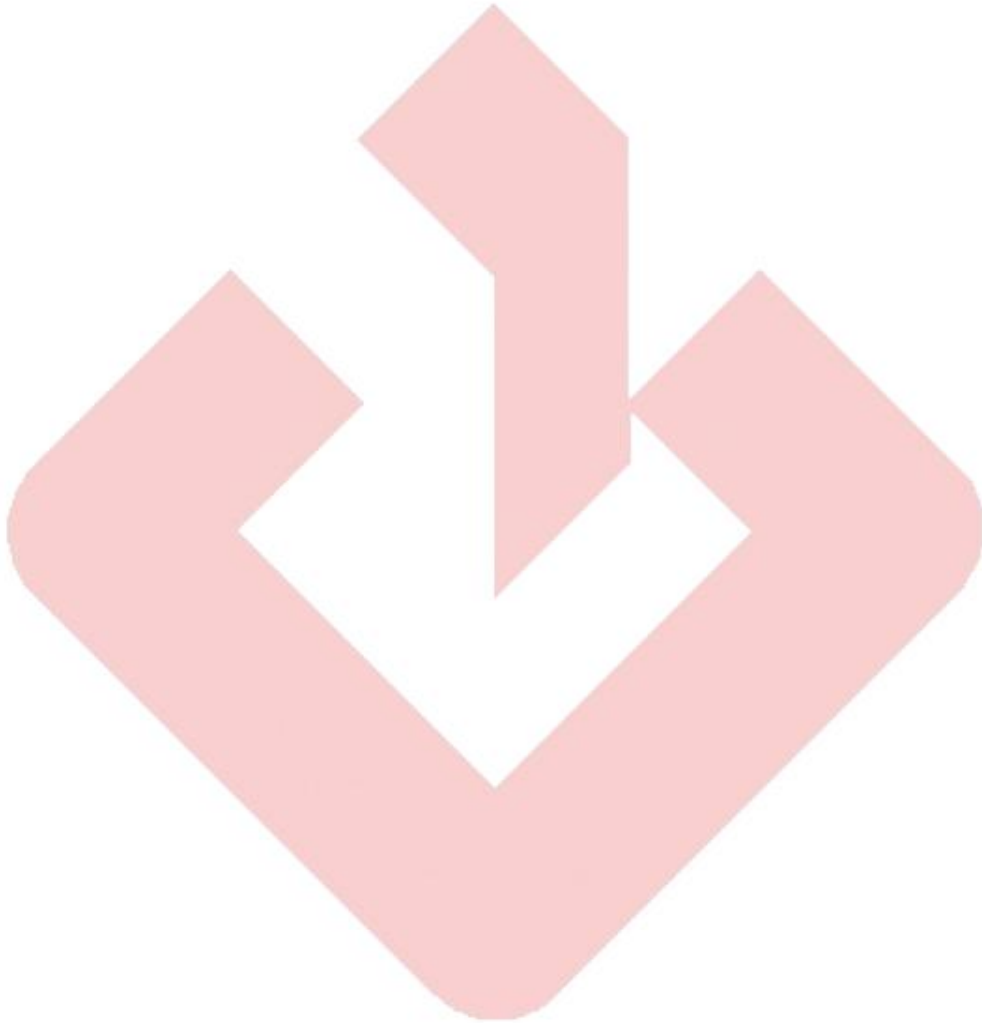
- CPV: Vocabulario común de contratos públicos (*Common Procurement Vocabulary*).
- DEUC: Documento Europeo Único de Contratación.
- IVA: Impuesto sobre el Valor Añadido.
- PLACSP: Plataforma de Contratación del Sector Público.
- PLEF: Portal de Licitación Electrónica de FREMAP.
- VEC: Valor Estimado del Contrato.
- ROLECE: Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado.



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>1. ASPECTOS GENERALES</b> .....	<b>9</b>
1.1 Régimen jurídico y jurisdicción competente.....	9
1.2 Plazo de duración.....	10
1.3 Existencia de crédito.....	10
1.4 Lotes.....	10
1.5 Criterios y Condiciones especiales de ejecución del contrato de carácter social, ético, medioambiental o de otro orden.....	11
1.6 Consultas al mercado y aspectos técnicos.....	11
<b>2. PREPARACIÓN</b> .....	<b>12</b>
<b>3. PUBLICACIÓN</b> .....	<b>12</b>
3.1 Publicidad y perfil de contratante (PLACSP).....	12
3.2 Portal de Licitación Electrónica de FREMAP (PLEF).....	12
3.3 Portal de Contratación Pública de FREMAP.....	13
<b>4. PROPOSICIONES</b> .....	<b>13</b>
4.1 Presentación de proposiciones.....	13
4.2 Consultas relativas a la licitación y visitas a las instalaciones de la Mutua.....	14
4.3 Contenido de las proposiciones.....	14
4.4 Examen de las proposiciones y propuesta de adjudicación.....	15
<b>5. ADJUDICACIÓN</b> .....	<b>16</b>
<b>6. FORMALIZACIÓN</b> .....	<b>17</b>
<b>7. EJECUCIÓN</b> .....	<b>17</b>
7.1 Obligaciones del contratista.....	18
7.2 Seguimiento y supervisión de la ejecución del contrato.....	20
7.3 Incumplimiento parcial o cumplimiento defectuoso.....	21
7.4 Pago del precio.....	21
7.5 Modificación de los contratos.....	21
7.6 Suspensión, extinción y resolución de los contratos.....	22
7.7 Cesión de los contratos y subcontratación.....	23
<b>ANEXO DE CONDICIONES PARTICULARES</b> .....	<b>25</b>
<b>DECLARACIONES RESPONSABLES</b> .....	<b>45</b>
DECLARACIÓN RELATIVA A VISITAS A LAS INSTALACIONES DE FREMAP DE CARÁCTER OBLIGATORIO Y MODELO DE CERTIFICADO DE CONFIDENCIALIDAD.....	46
DECLARACIÓN RELATIVA A VISITAS A LAS INSTALACIONES DE FREMAP DE CARÁCTER VOLUNTARIO Y MODELO DE CERTIFICADO DE CONFIDENCIALIDAD.....	47
DECLARACIÓN RESPONSABLE SOBRE CAPACIDAD Y OTROS ASPECTOS LEGALES.....	48
DECLARACIÓN RESPONSABLE EN MATERIA DE SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA.....	51

DECLARACIÓN RESPONSABLE EN MATERIA DE SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL.....	52
DECLARACIÓN RESPONSABLE EN MATERIA DE ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS .....	53
DECLARACIÓN RESPONSABLE EN MATERIA DE SUBCONTRATACIÓN .....	54



## CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS

### 1. ASPECTOS GENERALES

---

#### 1.1 Régimen jurídico y jurisdicción competente

En cuanto al régimen jurídico, los contratos a que dé lugar la presente licitación tendrán la naturaleza de contratos privados, estando sometidos en cuanto a su preparación y adjudicación, así como a sus efectos y extinción a lo indicado en la normativa de contratación pública, teniendo en cuenta la naturaleza de FREMAP, como Mutua Colaboradora con la Seguridad Social.

Asimismo, y con carácter supletorio, se aplicarán las restantes normas de derecho administrativo, y en su caso, las normas de derecho privado, conforme al objeto de los contratos, así como las posibles modificaciones legales que puedan afectar a las normas de aplicación.

Por lo que se refiere al régimen jurídico en el supuesto de contratos mixtos, es decir, aquellos cuyo objeto contenga prestaciones de varios contratos, se estará en cuanto a sus efectos, cumplimiento y extinción a lo que determine la prestación principal, estando sometidos en todo caso a un régimen jurídico de derecho privado.

La jurisdicción competente será la establecida en la normativa de contratación pública.

A efectos de recurso especial en materia de contratación, dada la naturaleza de FREMAP, se informa que el órgano competente en esta materia es el Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales.

De conformidad a lo establecido en la Ley 9/2017, de Contratos del Sector Público (LCSP), podrán ser objeto de recurso especial en materia de contratación todas las actuaciones contempladas en el artículo 44.2 LCSP.

El plazo de interposición será de 15 días hábiles, estando a lo dispuesto en el artículo 50.1 LCSP para el inicio del cómputo de este plazo.

El recurso especial podrá interponerse, de manera telemática, ante el Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales o en la Sede Social de FREMAP (sita en la Carretera de Pozuelo nº61, Majadahonda – Madrid). Del mismo modo, el recurso podrá presentarse en los lugares establecidos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPAC), en cuyo caso, de presentarse en cualquiera de los registros previstos en el artículo mencionado, deberá comunicarse al TACRC de manera inmediata y de la forma más rápida posible.

Alternativamente podrá interponerse recurso contencioso administrativo en el plazo de dos meses ante la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Audiencia Nacional, según lo establecido en los artículos 11.1.f) y 46.1 de la Ley 29/1998, de 13 de junio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

Según lo dispuesto en el artículo 44.6 LCSP, contra aquellos actos que no sean susceptibles de recurso especial en materia de contratación ante el Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales, cabe impugnar en vía administrativa ante la Dirección General de Ordenación de la

Seguridad Social en el plazo de un mes, atendiendo a lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Las empresas extranjeras deberán presentar una declaración de someterse a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales Españoles.

Para cualquier cuestión litigiosa derivada de la interpretación o ejecución de la presente licitación, las partes se someten expresamente a los Juzgados y Tribunales de Majadahonda y, en su defecto de Madrid, con renuncia al fuero propio que pudiera corresponder a cualquiera de ellas.

## **1.2 Plazo de duración**

El plazo establecido en el **CUADRO RESUMEN** comenzará a contar a partir de lo indicado en los contratos.

Respecto a las posibles prórrogas que, conforme al **CUADRO RESUMEN** estén en su caso previstas, se estará a lo dispuesto en la normativa de contratación pública por lo que serán obligatorias para los licitadores.

## **1.3 Existencia de crédito**

Para atender al gasto resultante de la celebración de los presentes contratos, FREMAP cuenta con crédito suficiente en el presupuesto de gastos del ejercicio correspondiente en que se prevé estará adjudicada la presente licitación.

Para ejercicios posteriores, la vigencia de los contratos queda sometida a la condición suspensiva de la existencia de crédito suficiente para atender a la financiación de las prestaciones derivadas de los contratos en el ejercicio correspondiente.

Adicionalmente, la vigencia de los contratos queda condicionada por el cumplimiento de los límites establecidos en el Art. 47 de la Ley General Presupuestaria, siendo motivo de resolución de los contratos el incumplimiento de dicho aspecto.

## **1.4 Lotes**

Conforme a lo establecido en la normativa de contratación pública, si la licitación, atendiendo a su naturaleza u objeto del contrato es susceptible de ser dividida en lotes, así se indicará en el **CUADRO RESUMEN**.

**Este contrato queda reservado a empresas que cumplan con lo dispuesto en la Disposición Adicional cuarta de la LCSP.**

Los licitadores podrán presentar proposición y ser, en su caso, adjudicatarios de cualquiera de los lotes, si bien FREMAP, previa justificación en el expediente, podrá establecer limitaciones a la participación o a la adjudicación de los mismos, indicándose -caso de existir- las mismas en el pliego de prescripciones técnicas.

## **1.5 Criterios y Condiciones especiales de ejecución del contrato de carácter social, ético, medioambiental o de otro orden**

FREMAP es una entidad comprometida con los derechos consagrados en la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y en los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas. Además, es una entidad comprometida con la promoción de la igualdad efectiva entre hombres y mujeres, promoción de la integración de la mujer y promoción de la igualdad de oportunidades y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, de tal modo que todo tercero que contrate con FREMAP respetará los citados principios y derechos.

En base a lo expuesto, esta Mutua incorporará de manera transversal y preceptiva criterios de carácter social, ético, medioambiental o de otro orden siempre que guarden relación con el objeto del contrato, en el convencimiento de que pueden proporcionar una mejor relación calidad-precio en la prestación contractual, así como permitir una mayor y mejor eficiencia en la utilización de los fondos públicos.

FREMAP podrá exigir la transferencia de derechos de propiedad intelectual o industrial, en aquellos casos en los que, por la naturaleza del objeto del contrato, esta Mutua lo considere oportuno.

Se establecen en la presente contratación varias condiciones especiales de ejecución de carácter social y de las que el licitador deberá elegir una que mantendrá durante toda la vigencia del contrato/s de cara a que incida en la correcta ejecución del mismo/s, favoreciendo así la productividad y mejora de la prestación que se precisa contratar.

Además de estas condiciones sociales, se establecerán en este Pliego, en su caso y de forma excepcional, condiciones especiales de ejecución de carácter ético, medioambiental o de otro orden.

Estas condiciones están relacionadas directamente con el objeto del contrato y se establecen con la finalidad de incidir positivamente en los resultados que se pretenden obtener con el contrato/s.

Todas las condiciones especiales de ejecución que formen parte del contrato serán exigidas igualmente a todos los subcontratistas que participen de la ejecución del mismo.

La concreción de estos aspectos se materializa en el presente pliego y, específicamente en el caso de contemplarse como condiciones especiales de ejecución, se desarrollarán en el **ANEXO DE CONDICIONES PARTICULARES**.

## **1.6 Consultas al mercado y aspectos técnicos**

En el supuesto de que, para la preparación de la licitación, FREMAP haya realizado consultas al mercado, publicará un informe en el perfil de contratante de la Mutua en los términos y condiciones previstos en la normativa de contratación pública.

En lo referente a los aspectos técnicos de la presente contratación se estará a lo dispuesto en el pliego de prescripciones técnicas y, en su caso, sus correspondientes anexos.

## **2. PREPARACIÓN**

---

La tramitación de este expediente obedece al análisis en cuanto a necesidad e idoneidad de la contratación indicadas en la memoria, la cual ha sido objeto de publicación en el perfil de contratante.

En dicho documento se ha procedido a justificar:

- La elección del procedimiento de licitación.
- En su caso, la clasificación que se exige a los licitadores.
- En su caso, los criterios de solvencia económica y financiera y técnica o profesional, y los criterios que se tendrán en consideración para adjudicar el contrato, así como las condiciones especiales de ejecución del mismo.
- La necesidad de FREMAP a la que se pretende dar satisfacción mediante la contratación de las prestaciones correspondientes y su relación con el objeto del contrato.
- La decisión, en su caso, de no dividir la licitación en lotes.

Asimismo, en los contratos de servicios, se ha realizado y publicado en el perfil de contratante el informe de insuficiencia de medios.

En cuanto al valor estimado del contrato (en adelante VEC) y su justificación, indicar que en su cálculo y alcance se ha tenido en cuenta lo indicado en la normativa de contratación pública detallándose el mismo, con todos los conceptos que lo integran, en el **ANEXO DE CONDICIONES PARTICULARES** del presente documento.

Con carácter general, FREMAP tramitará sus expedientes de modo ordinario. Excepcionalmente y, en los supuestos tasados en la citada normativa, podrá acogerse a la tramitación urgente o de emergencia previa justificación en la memoria, así como a los procedimientos con negociación y restantes contemplados por la normativa en los supuestos en ella recogidos.

El presente expediente ha sido aprobado por el órgano de contratación a través de resolución motivada, a la cual se le ha dado la publicidad preceptiva.

## **3. PUBLICACIÓN**

---

### **3.1 Publicidad y perfil de contratante (PLACSP)**

La publicidad de la presente licitación se ajustará a los requerimientos de la normativa de contratación pública.

A estos efectos, informar que el perfil de contratante de FREMAP es la Plataforma de Contratación del Sector Público: [www.contrataciondelestado.es](http://www.contrataciondelestado.es).

### **3.2 Portal de Licitación Electrónica de FREMAP (PLEF)**

FREMAP dispone de un Portal de Licitación Electrónica a través del cual se da publicidad adicional a las licitaciones de la Mutua: <https://licitacion.fremap.es>.

Asimismo, a través del propio Portal, FREMAP pone a disposición de los licitadores, con carácter

gratuito y de uso obligatorio para estos, la presentación de ofertas y la gestión de notificaciones de forma electrónica a través del PLEF, permitiendo la tramitación electrónica de los expedientes de acuerdo a la normativa de contratación pública.

Los plazos a contar desde las notificaciones de FREMAP se computarán desde la fecha de envío de la misma al PLEF o del aviso de notificación, dado que se publicarán en el mismo día en el Perfil de Contratante del órgano de contratación (PLACSP); por lo tanto, los licitadores deberán estar atentos a las notificaciones que se realicen en PLEF.

### **3.3 Portal de Contratación Pública de FREMAP**

Asimismo y afectos de potenciar la transparencia, FREMAP dispone de un Portal de Contratación Pública (<https://comprascontratacion.fremap.es>), en el cual se facilita de forma complementaria la información existente en el perfil de contratante.

## **4. PROPOSICIONES**

---

### **4.1 Presentación de proposiciones**

Las proposiciones se presentarán electrónicamente en el PLEF debiendo ajustarse a lo indicado en los pliegos y documentación que rigen la licitación, siendo la fecha y hora límite la indicada en el anuncio de licitación (se tendrá en cuenta el horario peninsular). Serán excluidas las proposiciones de los licitadores que no cumplan los citados aspectos.

A tal efecto, los licitadores deberán registrarse en el PLEF (únicamente si es la primera vez que trabajan con la Plataforma utilizada por FREMAP), y cumplimentar la oferta de la licitación concreta a la que se presenten siguiendo los pasos que se indican.

Los requisitos técnicos necesarios para poder utilizar la presentación de ofertas y la gestión de notificaciones de forma electrónica a través del PLEF se reflejan en el propio portal de licitación electrónica, existiendo un servicio de soporte técnico y ayuda a los licitadores cuyo contacto se indica en el citado Portal.

Todas las proposiciones deberán presentarse en castellano.

Una vez enviadas las ofertas electrónicas a través del PLEF el propio portal confirmará el envío de las mismas, ofreciendo a los licitadores la posibilidad de comprobarlo y quedando cifradas de forma inviolable hasta el momento de las correspondientes aperturas electrónicas establecidas en la licitación, cumpliendo el sistema con todos los requisitos establecidos en la normativa.

La presentación supondrá la generación de los correspondientes derechos y deberes establecidos en la normativa de contratación pública, tanto para FREMAP como para los licitadores, debiendo estos, a su vez, tener en cuenta el resto de normativa aplicable y específicamente la Normativa de FREMAP existente en el perfil de contratante.

Asimismo, les informamos que, a efectos del cómputo de plazos de presentación de las proposiciones, los días inhábiles para FREMAP serán:

- Sábados, domingos y los días declarados como fiestas de ámbito nacional no sustituibles.
- Los días declarados festivos por la Comunidad Autónoma de Madrid.
- Los días declarados festivos en el Municipio de Madrid.

## 4.2 Consultas relativas a la licitación y visitas a las instalaciones de la Mutua

Las consultas que puedan tener los licitadores se realizarán a través del PLEF que también cuenta con un servicio de soporte al licitador.

FREMAP proporcionará a todos los licitadores, a más tardar 6 días naturales antes de que finalice el plazo para la presentación de ofertas, aquella información adicional sobre los pliegos y demás documentación complementaria que estos soliciten, a condición de que la hubieren pedido al menos 10 días naturales antes del transcurso del plazo de presentación de las proposiciones, no admitiéndose la formulación de consultas una vez transcurrido el mencionado plazo máximo.

En el supuesto del que se emplee el procedimiento abierto super-simplificado, FREMAP proporcionará a todos los licitadores, a más tardar 2 días hábiles antes de que finalice el plazo para la presentación de ofertas, aquella información adicional sobre los pliegos y demás documentación complementaria que estos soliciten, a condición de que la hubieren pedido al menos 3 días hábiles antes del transcurso del plazo de presentación de las proposiciones, no admitiéndose la formulación de consultas una vez transcurrido el mencionado plazo máximo.

En el supuesto en que, durante el plazo establecido para la presentación de proposiciones, FREMAP haya previsto la realización de alguna visita a las instalaciones de la Mutua, se indicarán las fechas de las visitas y el lugar donde se celebren a través del perfil de contratante en el fichero **NOTA DE FECHAS**.

## 4.3 Contenido de las proposiciones

Las proposiciones de los licitadores deberán presentarse según el esquema de estructura de la oferta que, para cada licitación, haya establecido la Mutua y definido en el PLEF.

Los licitadores únicamente deberán cumplimentar (utilizando la presentación electrónica de ofertas a través del PLEF), la información y en su caso adjuntar la documentación relativa a su propuesta que resulte procedente para cada requisito exigido en el esquema de la estructura de la oferta, con el fin de permitir una valoración separada e independiente de los mismos. La no observancia de esta exigencia provocará los efectos previstos en la normativa de contratación pública.

En el supuesto de solicitarse la presentación de muestras, se estará a lo dispuesto en el pliego de prescripciones técnicas en cuanto a presentación, contenido y alcance de las mismas.

## **SOBRE DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS**

En relación con la presentación de la información y, en su caso, de documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos previos, adscripción de medios y subcontratación, se deberá adjuntar lo solicitado en el apartado correspondiente de la presentación electrónica de ofertas a través del PLEF, en los términos, condiciones y alcance indicados en la misma, así como en el **ANEXO DE CONDICIONES PARTICULARES** del presente pliego.

## **SOBRE PROPOSICIÓN ECONÓMICA**

La proposición económica se registrará en el apartado correspondiente de la presentación electrónica de ofertas a través del PLEF, en los términos, condiciones y alcance indicados en la misma, así como en el **ANEXO DE CONDICIONES PARTICULARES** del presente pliego.

Si alguna proposición no se ajusta a dichos términos y condiciones o a cualquiera de los requerimientos de la normativa de contratación pública, provocará los efectos previstos en dicha normativa.

## **SOBRES DEL RESTO DE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN**

La información y, en su caso, documentación técnica referida a los criterios no cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas, así como a los criterios cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas se registrará en cada uno de los apartados correspondientes de la presentación electrónica de ofertas a través del PLEF, en los términos, condiciones y alcance indicados en la misma, así como en el **ANEXO DE CONDICIONES PARTICULARES** del presente pliego.

A estos efectos se recuerda a los licitadores que la mezcla de información o en su caso documentación referida a los criterios mencionados en el párrafo anterior, supondrá los efectos establecidos en la normativa de contratación pública.

### **4.4 Examen de las proposiciones y propuesta de adjudicación**

Finalizado el plazo de presentación de proposiciones, FREMAP procederá a la apertura y calificación de la información y, en su caso, de la documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos previos presentada por los licitadores.

En el supuesto de apreciar defectos subsanables en la citada información y, en su caso, documentación, esta Mutua procederá a requerir a los licitadores para que los corrijan, a través del PLEF, dentro del plazo establecido en la normativa de contratación pública, acordando la exclusión de aquellos que no acrediten dicho cumplimiento dentro del plazo establecido.

Asimismo, FREMAP podrá recabar de los licitadores aclaraciones referidas a la información y, en su caso, documentación presentada, o requerirles la presentación de información o documentación adicional o complementaria a su propuesta.

Posteriormente, FREMAP en aquellos procedimientos en los que así se establezca en la normativa

de contratación, procederá a la apertura, en actos públicos online, y posterior examen y valoración del resto del contenido de las propuestas presentadas por los licitadores.

En el caso de los criterios no cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas, FREMAP realizará la evaluación previa de los mismos, cuyo resultado hará público en el acto en el que se proceda a la apertura del sobre que contenga los elementos de la oferta que se valorarán mediante la mera aplicación de fórmulas, en aquellos procedimientos en los que así se establezca en la normativa de contratación.

En el caso de los procedimientos con negociación, adicionalmente a lo expuesto, se estará a lo dispuesto en el **ANEXO DE CONDICIONES PARTICULARES**.

Las proposiciones presentadas se clasificarán, por orden decreciente, una vez ponderados los criterios de adjudicación que deban aplicarse para efectuar la selección del adjudicatario y que se detallan en el **ANEXO DE CONDICIONES PARTICULARES**.

En el caso de existencia de una oferta que sea calificada como anormalmente baja, se actuará conforme a lo establecido en la normativa de contratación pública. Los términos y condiciones para esta calificación se establecerán en el **ANEXO DE CONDICIONES PARTICULARES**.

En caso de igualdad entre dos o más licitadores tras la aplicación de los criterios de adjudicación, tendrá preferencia la proposición presentada por aquel licitador que, al vencimiento del plazo de presentación de ofertas, tenga en su plantilla un mayor porcentaje de trabajadores fijos con discapacidad. Si a pesar de ello continuara el empate, tendrá preferencia la proposición presentada por aquel licitador que tenga en su plantilla el mayor número de personas trabajadoras en situación de exclusión social. Si a pesar de ello continuara el empate, el criterio determinante será el mayor porcentaje de mujeres empleadas en la plantilla de cada uno de los licitadores.

Si tras la fórmula de desempate establecida continuara la igualdad entre los licitadores, se aplicarán, conforme a lo establecido en la normativa de contratación, los criterios de desempate señalados en la misma para los supuestos de no previsión de fórmula de desempate en los pliegos.

Finalizada la valoración de las ofertas, en aquellos procedimientos en los que así se establezca en la normativa de contratación, la mesa de contratación de FREMAP propondrá al órgano de contratación la adjudicación del contrato a favor del licitador que haya presentado la oferta con mejor relación calidad-precio.

## **5. ADJUDICACIÓN**

---

Una vez aceptada la propuesta de adjudicación por el órgano de contratación, en aquellos procedimientos en los que así se establezca en la normativa de contratación pública, FREMAP requerirá al licitador que haya presentado la oferta con mejor relación calidad-precio, para que aporte la documentación que conforme a la normativa resulta exigible y dentro del plazo establecido en la misma, a fin de poder proceder a la adjudicación y, en su caso, la posterior formalización del contrato.

De no cumplimentarse adecuadamente el requerimiento en plazo, se entenderá que el licitador ha retirado su oferta, con los efectos legales que de ello se derive y procediendo esta Mutua a recabar la misma documentación del siguiente licitador, siguiendo el orden decreciente en que hayan quedado clasificadas las ofertas.

Recibida la documentación del licitador propuesto y siendo conforme, el órgano de contratación procederá a la adjudicación del contrato.

La resolución de adjudicación, será motivada en los términos y condiciones de la normativa de contratación y se notificará electrónicamente a los licitadores publicándose en el perfil de contratante de FREMAP en el plazo legalmente establecido. En la citada resolución, se informará al adjudicatario acerca de la documentación que, con carácter obligatorio, tendrá que aportar previamente a la formalización del contrato.

La exigencia en su caso de garantía definitiva, en los términos, condiciones y plazo indicados en la normativa de contratación, se indicará en el **CUADRO RESUMEN**.

La constitución de esta garantía deberá ser acreditada por el licitador que haya realizado la mejor oferta relación calidad-precio, en la forma prevista en la citada normativa.

En el supuesto de estar dividida la licitación en varios lotes, se prestará garantía sólo para aquellos lotes en que esta sea exigible, conforme a lo indicado en el **CUADRO RESUMEN**.

Adicionalmente a efectos de la garantía definitiva se tendrá en cuenta lo reflejado en el apartado 7.7. de este Pliego.

Para la devolución de la garantía, se avisará al adjudicatario desde FREMAP, de su puesta a disposición para proceder a recogerla, enviando una comunicación al correo electrónico del responsable del contrato, debiendo el adjudicatario informar de cualquier cambio en dicha figura, a través del portal del proveedor de FREMAP.

## **6. FORMALIZACIÓN**

---

FREMAP requerirá al adjudicatario para que formalice el contrato en los términos, condiciones y plazos indicados en la normativa de contratación pública.

Cuando por causas imputables al adjudicatario no se hubiese formalizado el contrato, dentro del plazo previsto en la citada normativa, con los efectos legales que de ello se derive, esta Mutua adjudicará el contrato al siguiente licitador, previa presentación de la documentación preceptiva.

El contrato se perfeccionará mediante su formalización, siendo objeto de publicidad en los términos, condiciones y plazos indicados en la normativa de contratación.

Si la licitación se ha dividido en lotes, se firmará un contrato para cada uno de los lotes.

De manera simultánea a la formalización, el adjudicatario será dado de alta en el Portal del Proveedor de FREMAP (<https://comprascontratacion.fremap.es/portalproveedor/>), Portal de carácter gratuito para este, y cuyo uso resultará obligatorio durante el tiempo de ejecución del contrato.

## **7. EJECUCIÓN**

---

El contrato se ejecutará conforme a lo establecido en la normativa de contratación pública,

específicamente observando aquellas exigencias que por su tipo resulten de aplicación.

Adicionalmente, el contratista cumplirá las condiciones señaladas en los pliegos, así como en el clausulado del contrato.

En este sentido, FREMAP tomará las medidas pertinentes para garantizar que, en la ejecución de sus contratos, los contratistas cumplen las obligaciones aplicables en materia medioambiental, social o laboral establecidas en el Derecho de la Unión Europea, el derecho nacional, los Convenios colectivos o por las disposiciones de derecho internacional, medioambiental, social y laboral.

Sin perjuicio de lo anterior, a continuación, se detallan los principales aspectos a tener en cuenta durante la ejecución del contrato.

### **7.1 Obligaciones del contratista**

Además de las obligaciones específicas establecidas en los pliegos para esta licitación, el contratista atenderá especialmente a las siguientes, al considerarse también esenciales dado que están relacionadas con el interés público, con el ordenamiento jurídico y con los principios de buena administración, enumerándose de manera clara, precisa e inequívoca:

- Contará, en todo momento, con el personal necesario para la ejecución del objeto del contrato. Dicho personal dependerá exclusivamente del contratista, el cual tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empleador respecto del mismo, siendo FREMAP ajeno a dichas relaciones laborales.

Quedará obligado, con respecto al personal que emplee en la ejecución del contrato al cumplimiento de las disposiciones vigentes de todo orden. De forma destacada, en caso de existir subrogación, estará obligado a responder de los salarios impagados a los trabajadores afectados por subrogación, así como de las cotizaciones a la Seguridad Social devengadas, aún en el supuesto de que se resuelva el contrato y aquellos sean subrogados por el nuevo contratista, sin que en ningún caso dicha obligación corresponda a este último. Acaecido lo anterior, FREMAP procederá a la retención de las cantidades debidas y a la no devolución de la garantía definitiva en tanto no se acredite su abono. FREMAP podrá solicitar al adjudicatario la documentación pertinente para acreditar estos extremos, estando el mismo obligado a facilitarla en el plazo otorgado por esta Mutua.

El contratista deberá cumplir todas y cada una de las exigencias de carácter fiscal, así como en materia de prevención de riesgos laborales y aquellas referidas a otros aspectos que puedan promulgarse durante la ejecución del mismo, procediendo, en su caso, a solicitar la documentación oportuna.

Particularmente y, en función del objeto del contrato, deberá respetar el carácter confidencial de aquella información a la que tenga acceso con ocasión de la ejecución del mismo, a la que se le hubiese dado el referido carácter en los pliegos o en el contrato, o que por su propia naturaleza deba ser tratada como tal.

- El contrato se ejecutará a riesgo y ventura del contratista. Asimismo, será responsable de sus actuaciones durante la ejecución y, en su caso, de las consecuencias que se deduzcan para FREMAP o para terceros, en el supuesto de una ejecución errónea o incorrecta.

- El contratista estará obligado al cumplimiento de la Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual, que, entre otras cuestiones, establece la obligación de promover condiciones de trabajo que eviten la comisión de delitos y otras conductas contra la libertad sexual y la integridad moral en el trabajo, incidiendo especialmente en el acoso sexual y en el acoso por razón de sexo. FREMAP cuenta con un compromiso de tolerancia cero frente al acoso moral, acoso sexual y acoso por razón de sexo en el ámbito laboral, que será de obligado conocimiento para el contratista, y que se encuentra publicado en el [perfil de contratante de la Mutua](#), apartado Documentos.
- El contratista estará obligado al cumplimiento de la normativa de protección de datos de carácter personal, normativa de carácter social, calidad y medioambiente, prevención de riesgos laborales, y prevención de riesgos penales (incluida la normativa interna sobre esta materia), así como en materia de inteligencia artificial y demás normativa exigible por FREMAP y publicada en el [perfil de contratante de la Mutua](#), apartado Documentos.
- Particularmente y, en función del objeto del contrato, deberá respetar el carácter confidencial de aquella información a la que tenga acceso con ocasión de la tramitación del expediente de licitación, así como aquella información a la que se le hubiese dado el referido carácter en los pliegos o en el contrato, y cualquier otra que por su propia naturaleza deba ser tratada como tal.

Asimismo, se compromete a mantener estricta confidencialidad y a no revelar o ceder datos a terceros, y a no conservar datos o documentos proporcionados por la Mutua o copia de los mismos, para cualquier otro uso no previsto como necesario para el objeto de esta licitación, y especialmente los datos de carácter personal.

- Los licitadores deberán cumplir con la normativa nacional y de la Unión Europea de protección de datos vigente que resulte de aplicación y, a estos efectos, ofrecerán garantías suficientes en orden al cumplimiento de dicha normativa. Los datos personales que FREMAP comunique al futuro contratista en caso necesario, tendrán como finalidad la realización del encargo por el propio contratista, siendo la base de legitimación del tratamiento la propia ejecución del contrato.
- Los datos personales de los licitadores serán tratados por la Mutua con el fin de tramitar el expediente de licitación, que constituye la causa de legitimación, y no se cederán a terceros salvo obligación legal, pudiendo ejercer en cualquier momento el derecho de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y el derecho a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, incluida la elaboración de perfiles, de conformidad con la normativa de aplicación vigente el momento de su ejercicio, dirigiéndose a la dirección que figure como lugar de presentación de las proposiciones.

Para más información deberán consultar el perfil del contratante de la Mutua.

- Quedará obligado a observar los requerimientos de la normativa de protección de datos vigente que, en su caso, aparezca detallada en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

Para aquellos casos en los que exista tratamiento de datos de carácter personal, por cuenta de FREMAP, el adjudicatario firmará el correspondiente contrato de encargo de

tratamiento, disponible en el perfil de contratante de la Mutua, que se acompañará como anexo al contrato que resulte de la presente licitación.

- El adjudicatario se obliga a informar al personal a su cargo, colaboradores internos y externos, de la comunicación a FREMAP de los datos que pudieran resultar necesarios única y exclusivamente para la prestación del servicio, así como la entidad y domicilio del responsable del tratamiento para el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y el derecho a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, incluida la elaboración de perfiles, de conformidad con la normativa de aplicación vigente el momento de su ejercicio, dirigiéndose a la siguiente dirección: FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 61, Carretera de Pozuelo nº 61, 28222, Majadahonda, Madrid.

La obligación del cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos tiene el carácter de obligación contractual esencial.

En caso de que para la ejecución del contrato se requiera el tratamiento de datos por el contratista, corresponden al adjudicatario las siguientes obligaciones:

- Aportar a FREMAP antes de la formalización del contrato una declaración responsable en la que ponga de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores y desde donde se van a prestar los servicios asociados a los mismos.
- Comunicar a FREMAP cualquier cambio que se produzca, a lo largo de la vida del contrato, en relación con el lugar donde se ubiquen los servidores y desde donde se vayan a prestar los servicios asociados a los mismos.
- Indicar expresamente en su oferta si tiene 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 los subcontratistas a los que vaya a encomendar su realización.

## **7.2 Seguimiento y supervisión de la ejecución del contrato**

FREMAP dispone de una Unidad de Seguimiento de Contratos encargada del seguimiento y ejecución ordinaria de los contratos. Adicionalmente y de acuerdo con lo previsto en la normativa de contratación pública para el efectivo control de la ejecución contractual, FREMAP designará un responsable del Contrato que será comunicado por escrito al adjudicatario en el momento de la formalización del contrato. La figura del responsable del contrato se ajustará a los requerimientos de la normativa de contratación pública.

Con carácter orientativo se señalan como funciones de la Unidad de Seguimiento de Contratos y del responsable del Contrato:

- Supervisar la correcta ejecución de la prestación pactada.
- Dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada.
- Proponer y adoptar la imposición de penalidades en los casos de incumplimiento parcial o defectuoso de la prestación, o en caso de demora en la ejecución, de acuerdo con lo establecido en los Pliegos.

- Convocar reuniones con el contratista para el adecuado desarrollo del objeto del contrato.
- Informar respecto a las garantías depositadas para responder del contrato.
- Proponer, en su caso, la modificación del contrato, y prórrogas; de acuerdo con lo establecido en los Pliegos y con los límites establecidos en la Ley.

La Unidad de Seguimiento de Contratos de FREMAP, se reserva el derecho de solicitar al proveedor cuanta documentación, y actuaciones sean precisas y necesarias, para el adecuado seguimiento y la correcta ejecución del contrato. Esto será así especialmente, cuando una empresa que hubiese estado incurso en presunción de anormalidad hubiera resultado adjudicataria del contrato.

Del mismo modo, el contratista designará a un responsable del contrato que velará por la correcta ejecución de este mismo.

### **7.3 Incumplimiento parcial o cumplimiento defectuoso**

En el caso de que el contratista incurra en un cumplimiento defectuoso de la prestación, un incumplimiento de los compromisos o de las condiciones especiales de ejecución, demora o cuando hubiese incumplido parcialmente la ejecución de las prestaciones definidas en el contrato, FREMAP podrá imponer penalidades o, en su caso, proceder a la resolución del contrato, de conformidad con lo establecido en el **ANEXO DE CONDICIONES PARTICULARES** del presente pliego.

Las penalidades se ajustarán a los requisitos y límites previstos en la normativa de contratación.

Al respecto se tendrá también en cuenta lo reflejado en el apartado 7.7 sobre el pago a subcontratistas.

### **7.4 Pago del precio**

El contratista tendrá derecho al abono del precio convenido por la prestación realizada en los términos establecidos en la normativa de contratación pública, los pliegos y el contrato.

La facturación asociada a la ejecución del contrato deberá ser emitida y enviada a FREMAP dentro de los plazos y través de los medios legalmente establecidos en la normativa de aplicación.

La facturación se ajustará a las características indicadas por esta Mutua en el **ANEXO DE CONDICIONES PARTICULARES** del presente pliego.

FREMAP, previa conformidad tanto de la ejecución de la prestación como de la factura recibida, procederá al pago de la misma, mediante transferencia bancaria a la cuenta designada al efecto por el contratista, en el plazo legalmente establecido.

### **7.5 Modificación de los contratos**

FREMAP podrá proceder a la modificación de los contratos en los supuestos señalados en la normativa de contratación pública:

- Para el caso de las modificaciones previstas en los pliegos, en el **ANEXO DE CONDICIONES PARTICULARES** se indicará de forma clara, precisa e inequívoca la cláusula de modificación.

En cuanto al contenido y los límites de las citadas modificaciones se estará a lo dispuesto en la citada normativa, sin que en ningún caso pueda suponer la alteración de la naturaleza global del contrato.

- Para el caso de las modificaciones no previstas, se estará a lo establecido en la normativa de contratación en cuanto a los requisitos que permitan su realización, así como en cuanto a su contenido y límites.

En el supuesto de que se produzca una modificación prevista o no prevista en el presente pliego, FREMAP se pondrá en contacto con el adjudicatario y se procederá a la firma por ambas partes del correspondiente anexo de novación modificativa en el que se ponen de manifiesto las circunstancias que han llevado a realizar dicho modificación y el alcance del mismo.

Las modificaciones serán objeto de publicidad en los términos, condiciones y plazos indicados en la citada normativa.

En aquellos supuestos de modificación de los contratos en los que la normativa de contratación pública así lo prevea, cabe recurso especial en materia de contratación ante el Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales, tal y como se ha indicado en el apartado 1.1 del presente pliego. El plazo será de 15 días hábiles, a contar desde el día siguiente a aquel en que se haya publicado en el perfil de contratante.

Contra aquellos supuestos de modificación de los contratos que no sean susceptibles de recurso especial en materia de contratación ante el Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales, cabe impugnar en vía administrativa ante la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social, como se ha indicado en el apartado 1.1 del presente pliego. El plazo será de un mes, a contar desde el día siguiente a aquel en que se haya publicado en el perfil de contratante.

## **7.6 Suspensión, extinción y resolución de los contratos**

FREMAP podrá acordar la suspensión de los contratos, en los términos y condiciones previstos en la normativa de contratación pública.

Asimismo, los contratos se extinguirán por su cumplimiento o por su resolución.

El contrato se entenderá cumplido por el contratista cuando este haya realizado, de acuerdo con los términos del mismo y a satisfacción de FREMAP, la totalidad de la prestación.

Asimismo, el contrato podrá resolverse por los supuestos contemplados en la normativa de contratación y, en su caso, en los pliegos siendo, adicionalmente, causas de resolución las que a continuación se detallan, dado que para FREMAP tienen el carácter de obligaciones esenciales contractuales al estar relacionadas con el interés público, con el ordenamiento jurídico y con los principios de buena administración, enumerándose de manera clara, precisa e inequívoca:

- El abandono del contrato por parte del contratista. Se entenderá producido el abandono cuando deje de desarrollarse con la regularidad adecuada, o con los medios humanos y materiales precisos para la normal ejecución del mismo.

- Deficiencias en la ejecución del contrato, o no alcanzar lo contratado la calidad técnica de conformidad con lo previsto en los pliegos.
- El incumplimiento del compromiso de adscripción de medios personales o materiales previstos en los pliegos.
- La falsedad comprobada en los datos aportados por el contratista que hubiesen influido en la adjudicación del contrato.
- Por haberse alcanzado el importe de adjudicación antes del vencimiento del contrato o el importe previsto para la prórroga en el supuesto de ejercitarse.
- El incumplimiento de la normativa detallada en el perfil de contratante de FREMAP en materia de protección de datos de carácter personal, normativa de carácter social, calidad y medioambiente, prevención de riesgos laborales y prevención de riesgos penales, así como en materia de Inteligencia Artificial.
- El incumplimiento de los límites establecidos en el Art.47 de la Ley General Presupuestaria.
- En los procedimientos con negociación, por la pérdida de la condición de exclusividad que dio origen a dicho procedimiento.

Cuando el contrato se resuelva por incumplimiento culpable del contratista le será incautada la garantía definitiva en caso de ser ésta solicitada y deberá, además, indemnizar a FREMAP por los daños y perjuicios ocasionados en lo que excedan del importe de la garantía incautada.

Asimismo, podrá motivar la resolución del contrato incurrir el contratista durante la vigencia del mismo en alguna de las prohibiciones de contratar previstas en la normativa de contratación.

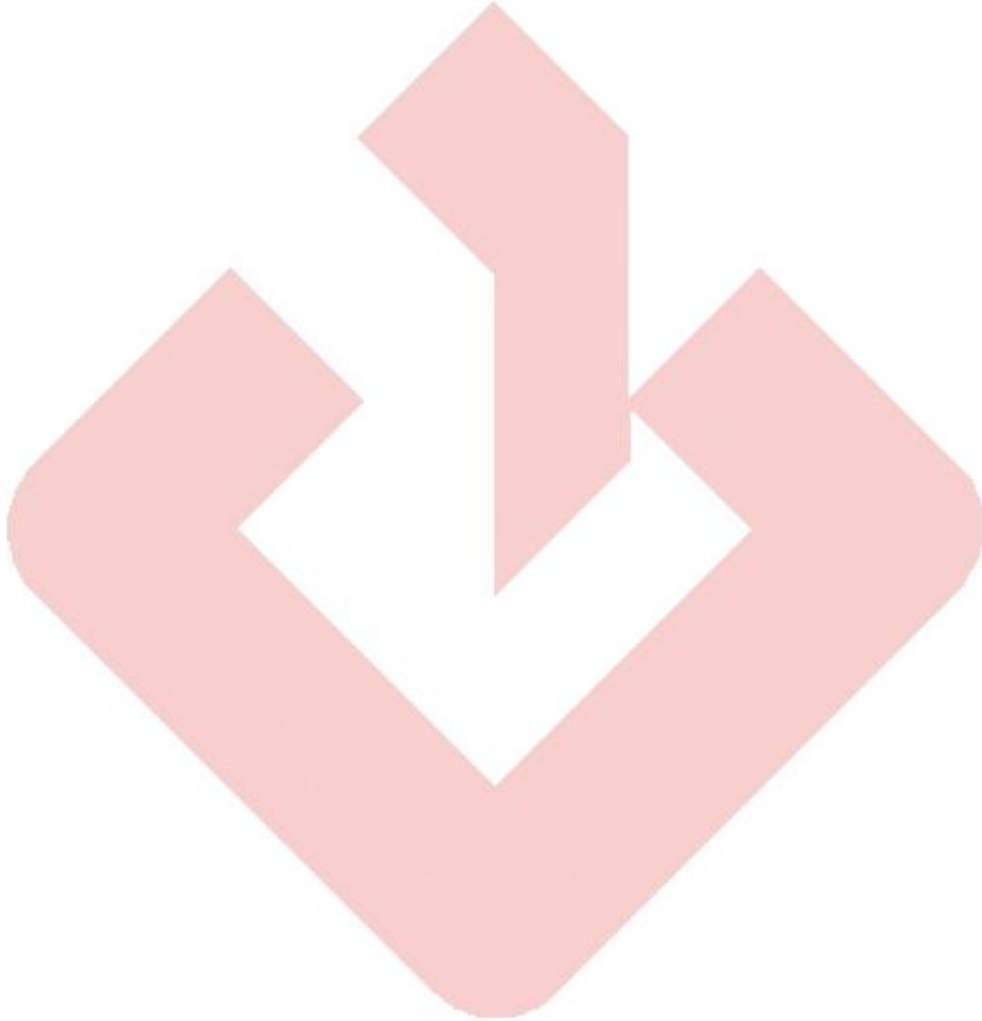
### **7.7 Cesión de los contratos y subcontratación**

FREMAP no permite la cesión de los contratos formalizados con la Mutua, por lo que el contratista no podrá ceder el contrato a terceros, salvo que con carácter excepcional y a propuesta de éste, FREMAP de forma previa, autorice expresamente la misma, y se cumplan los requisitos mínimos establecidos en la normativa de contratación pública.

En el supuesto de permitirse la subcontratación se estará a lo dispuesto en la normativa de contratación y en el **ANEXO DE CONDICIONES PARTICULARES** de este pliego.

Asimismo, en los contratos sujetos a regulación armonizada y, además, en aquellos cuyo valor estimado sea igual o superior a dos millones de euros, cuando el subcontratista o suministrador ejercite frente al contratista principal, en sede judicial o arbitral, acciones dirigidas al abono de las facturas una vez excedido el plazo fijado según lo previsto en la normativa de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales, el órgano de contratación, sin perjuicio de que siga desplegando todos sus efectos, procederá a la retención provisional de la garantía definitiva la cual no podrá ser devuelta hasta el momento en que el contratista acredite la íntegra satisfacción de los derechos declarados en la resolución judicial o arbitral firme que ponga término al litigio, y siempre que se cumplan las condiciones establecidas en la normativa de contratación pública sobre devolución y cancelación de las garantías definitivas.

Procederá en todo caso la imposición de penalidades al contratista cuando, mediante resolución judicial o arbitral firme aportada por el subcontratista o por el suministrador al órgano de contratación quedara acreditado el impago por el contratista a un subcontratista o suministrador vinculado a la ejecución del contrato en los plazos previstos en la en la normativa de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales, y que dicha demora en el pago no viene motivada por el incumplimiento de alguna de las obligaciones contractuales asumidas por el subcontratista o por el suministrador en la ejecución de la prestación. La penalidad podrá alcanzar hasta el cinco por ciento del precio del contrato, y podrá reiterarse cada mes mientras persista el impago hasta alcanzar el límite conjunto del 50 por ciento de dicho precio. La garantía definitiva responderá de las penalidades que se impongan por este motivo.





## **ANEXO DE CONDICIONES PARTICULARES**

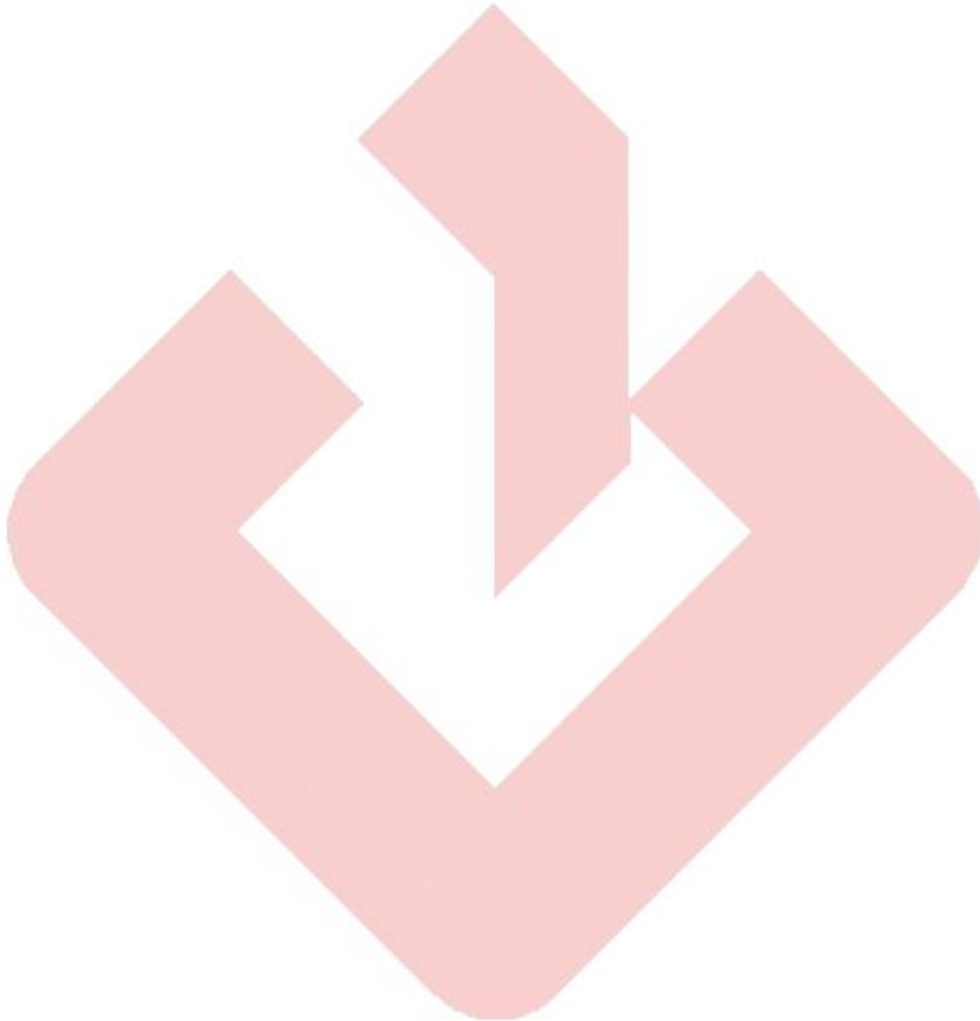
---

## **JUSTIFICACIÓN DEL VALOR ESTIMADO Y MODIFICACIONES**

---

Conforme a la normativa de contratación pública se desglosan a continuación los cálculos realizados que justifican el valor estimado establecido para esta licitación y en caso de estar previstas las modificaciones asociadas a la misma:

**Se detalla en la carpeta comprimida de Anexos, en el ANEXO III. JUSTIFICACIÓN DEL VALOR ESTIMADO Y MODIFICACIONES.**

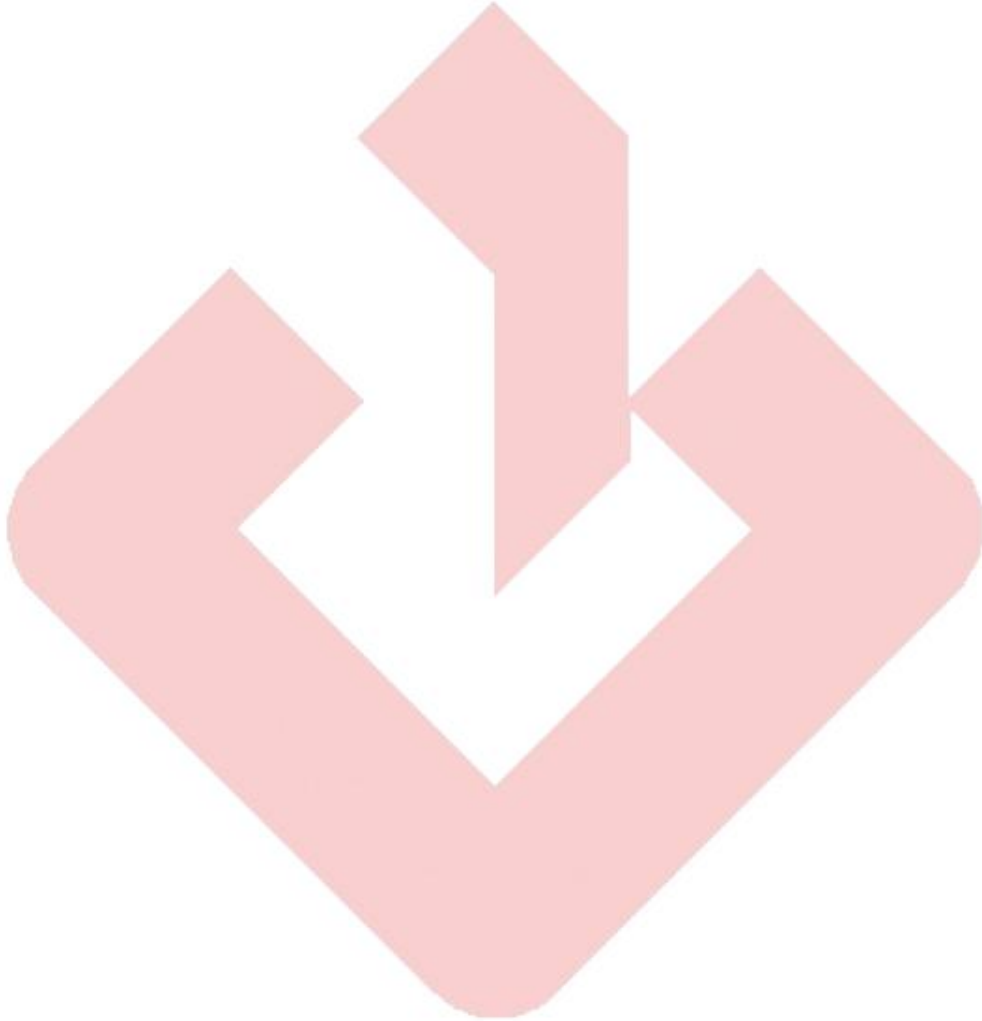


## **CAPACIDAD Y OTROS ASPECTOS LEGALES**

---

Los licitadores deberán aportar la **DECLARACIÓN RESPONSABLE SOBRE CAPACIDAD Y OTROS ASPECTOS LEGALES** que se acompaña al presente pliego.

Asimismo, FREMAP aceptará la presentación del Documento europeo único de contratación (DEUC) en aquellos contratos en los que, conforme a la normativa este resulte admisible, dando publicidad al mismo a través del perfil de contratante de la Mutua.



## **SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA Y TÉCNICA O PROFESIONAL**

---

Para la presente licitación, los licitadores deberán cumplir los siguientes requisitos de solvencia:

- **SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA:**

Se acreditará mediante la exigencia de los siguientes parámetros:

- **Se deberá acreditar un volumen anual de negocio referido al mejor ejercicio dentro de los tres últimos años disponibles (2023, 2024 y 2025) que deberá ser igual o superior a 1,5 veces el importe de la duración inicial del lote, impuesto/s indirecto/s no incluido/s. Forma de acreditación: Mediante declaración responsable firmada conforme al modelo "Declaración responsable en materia de solvencia económica y financiera", que se adjunta en el Pliego de Cláusulas Administrativas.**

**IMPORTANTE:** el modo de acreditación será mediante la DECLARACIÓN RESPONSABLE que figura en el Pliego de Cláusulas Administrativas. Además, el órgano de contratación si lo estima necesario podrá requerir antes de la adjudicación, cualquier documentación necesaria para corroborar que lo declarado es correcto.

En caso de aportar inicialmente el DEUC, al licitador propuesto como adjudicatario, se le solicitará en el requerimiento previo a la adjudicación, que presente la mencionada declaración.

- **SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL:**

Se acreditará mediante la exigencia de los siguientes parámetros:

- **Se deberá acreditar un volumen en servicios o trabajos realizados de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato en los tres últimos años disponibles (2023, 2024 y 2025) que deberá ser igual o superior al importe del valor estimado del lote, impuesto/s indirecto/s no incluido/s. Forma de acreditación: Mediante declaración responsable firmada conforme al modelo "Declaración responsable en materia de solvencia técnica o profesional", que se adjunta en el Pliego de Cláusulas Administrativas.**

**IMPORTANTE:** el modo de acreditación inicialmente será mediante la DECLARACIÓN RESPONSABLE que figura en el Pliego de Cláusulas Administrativas. Además, al licitador propuesto como adjudicatario se le solicitará, en el requerimiento previo a la adjudicación, que presente:

- Cuando el destinatario sea una entidad del sector público, certificados expedidos o visados por el órgano competente.
- Cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por este o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario acompañado de los documentos obrantes en poder del mismo que acrediten la realización de la prestación.

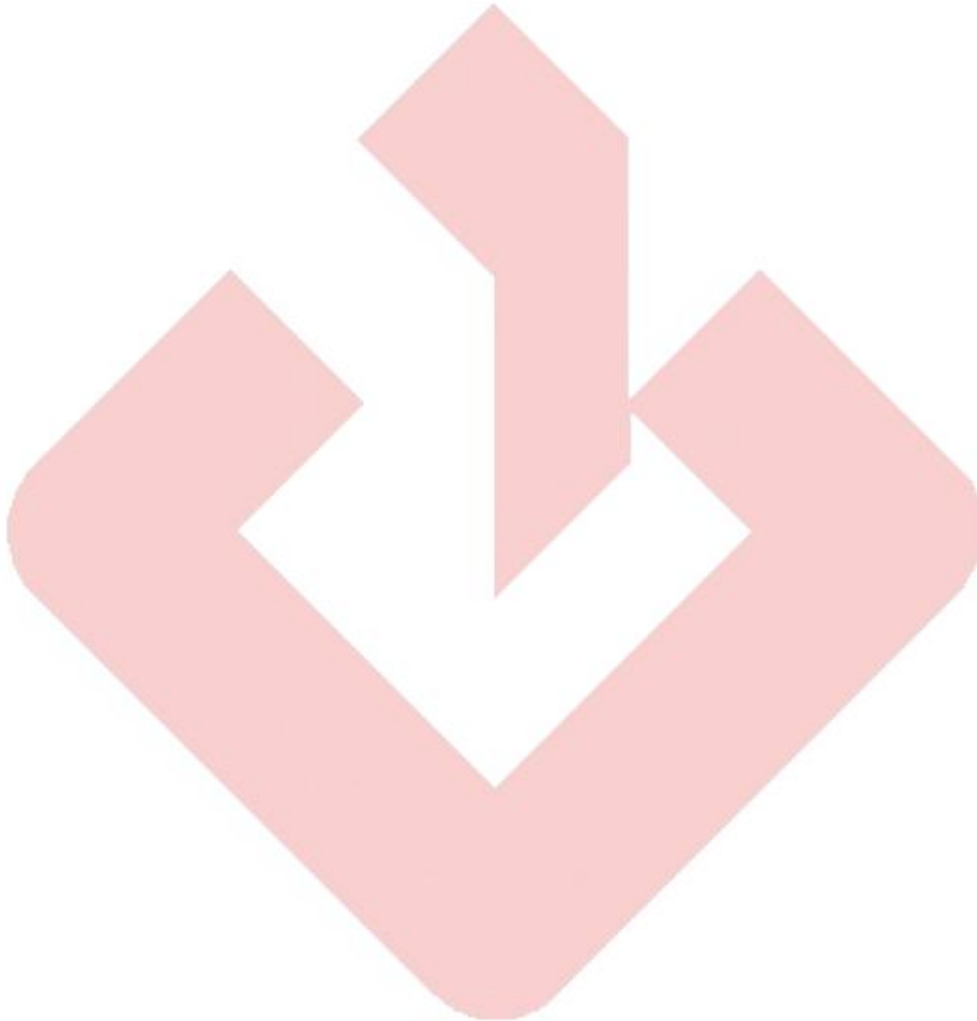
Para determinar que un trabajo o servicio es de igual o similar naturaleza al que constituye el objeto del contrato se atenderá a los tres primeros dígitos de los respectivos códigos CPV.

- CLASIFICACIÓN:

**No**

Tras el análisis de este contrato no se exige clasificación; no obstante el/los licitador/es podrá/n acreditar su solvencia indistintamente mediante su clasificación en los grupos/subgrupos y categoría/s señaladas.

**Grupo U. Subgrupo 08. Categoría 4**



## ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS

---

Los licitadores, además de acreditar su solvencia por los medios indicados anteriormente o, en su caso a través de la clasificación, deberán comprometerse a la adscripción para la ejecución del contrato de los medios que se indican a continuación, que mantendrán durante todo el tiempo de prestación del mismo, incluso durante las eventuales prórrogas, debiendo comunicar a FREMAP cualquier modificación respecto a ellos.

- **Lote 1: Si**

### **Medios personales**

El licitador se compromete a poner a disposición de FREMAP los medios personales necesarios conforme al alcance y a los términos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas, sin costes adicionales a los recogidos en la presente licitación:

- Personal subrogado indicado en el Anexo IV del Pliego de Prescripciones Técnicas (teleoperadores / gestores telefónicos, coordinador del servicio y responsable del servicio).
- Responsable del contrato / Jefe de proyecto (personal no subrogado), que será el interlocutor principal con FREMAP y deberá cubrir el servicio de guardia localizada durante toda la jornada.
- Equipo de refuerzo de personal formado para cubrir; bajas, vacaciones y picos de trabajo.

La empresa adjudicataria mantendrá los medios anteriormente indicados durante las fases indicadas de la prestación, debiendo comunicar a FREMAP cualquier modificación respecto a ellos.

### **Medios materiales**

El licitador se compromete a poner a disposición de FREMAP los medios materiales necesarios conforme al alcance y a los términos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas, sin costes adicionales a los recogidos en la presente licitación:

- Centro de trabajo principal ubicado en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Madrid, con un mínimo de diez puestos operativos propios (donde se incluirán los equipos informáticos y telefónicos) y de dos centralitas telefónicas, con duplicidad de red telefónica y eléctrica, según lo indicado en el apartado 4.3.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Adicional al punto anterior, FREMAP aportará los medios materiales (equipos y licencias de Microsoft) necesarios de forma complementaria para la prestación del servicio.
- Plataforma técnica de atención telefónica (ACD, colas, grabación, escuchas, reporting, multicanalidad...) y herramienta de realización de encuestas automatizada, que cumplan con los requisitos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Equipamiento informático, periféricos y conectividad adecuados.

- Plataforma de CRM con las funcionalidades mínimas requeridas, enlaces de voz suficientes, conexión con dos operadores distintos, sistema de grabación total de llamadas, almacenamiento seguro y acceso restringido, según lo indicado en el apartado 4.3.2 del Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Canales de comunicación adicionales al telefónico y los VDN que requiera FREMAP, según lo indicado en el apartado 4.3.4 del Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Plan de implantación y plan de contingencias, según lo indicado en los puntos 5 y 6 del Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Certificación ISO/IEC 27001 y compromiso de cumplimiento de los principios del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) y de la Política de Seguridad de FREMAP, de acuerdo a lo establecido en el apartado 8 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

La empresa adjudicataria mantendrá los medios anteriormente indicados durante las fases indicadas de la prestación, debiendo comunicar a FREMAP cualquier modificación respecto a ellos.

Forma de acreditación:

Declaración responsable, con firma del licitador, conforme a la **DECLARACIÓN RESPONSABLE EN MATERIA DE ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS**, que se acompaña en el presente pliego.

## **SUBCONTRATACIÓN**

---

En relación al objeto de licitación, FREMAP establece que:

**Se podrán subcontratar cualquiera de las actuaciones recogidas en el alcance del servicio definido en el Pliego de Prescripciones Técnicas, y, en su caso, los medios materiales que la naturaleza del contrato precise para una eficiente ejecución, siempre que dichas actuaciones no afecten al personal que deba ser subrogado (es posible subcontratar cualquier parte del contrato, pero no será posible subcontratar absolutamente todas las partes del contrato). La justificación de esta cláusula tiene su amparo en la naturaleza del contrato y, consecuentemente, en la calidad del servicio.**

El licitador será plenamente responsable por cualquier desperfecto, defecto o imperfección que resulte de los trabajos ejecutados por sus subcontratistas en el marco del presente contrato. En ningún caso, el Contratista podrá eximir su responsabilidad ante FREMAP por fallas que surjan como consecuencia de la ejecución de trabajos defectuosos, inadecuados o incompletos realizados por sus subcontratistas.

El licitador se compromete a recoger en las certificaciones parciales, el porcentaje de los trabajos realizados y garantizar que los subcontratistas cumplan con los estándares de calidad y las especificaciones técnicas requeridas en este contrato. En caso de que se identifiquen defectos o imperfecciones atribuibles a la labor de los subcontratistas, el Contratista deberá asumir la plena responsabilidad por su reparación.

Forma de acreditación:

Declaración responsable, con firma del licitador, conforme a la **DECLARACIÓN RESPONSABLE EN MATERIA DE SUBCONTRATACIÓN**, que se acompaña en el presente pliego:

- Esta declaración se presentará incluso en el caso que no se pretenda subcontratar.
- En el momento de presentación de la oferta, deberán cumplimentar a modo de estimación inicial, la información relativa a la/s empresa/s que realizará/n los trabajos, completando todos los campos presentes en la declaración. Esta estimación podrá luego ratificarse o modificarse, en el requerimiento de documentación previo a la formalización del contrato.

El licitador garantiza que la/s empresa/s subcontratista/s que desarrollarán su actividad en el presente contrato, cumplen con todo lo indicado en la normativa en vigor en materia de contratación pública, entre otros aspectos, tener la capacidad y aptitud necesaria, contando con los medios técnicos y humanos necesarios, no estando incurso en prohibiciones de contratación con la Administración, cumpliendo con la normativa de prevención de riesgos laborales y estando al corriente de pago de sus obligaciones con la Tesorería General de la Seguridad Social y con Hacienda. El contratista asumirá toda la responsabilidad por el incumplimiento de cualquier cuestión legal en relación con la subcontratación, eximiendo a FREMAP de cualquier responsabilidad, por el incumplimiento de la misma.

## **INSTRUCCIONES DE CUMPLIMENTACIÓN DE LA OFERTA ECONÓMICA**

---

En relación a la oferta económica a presentar por los licitadores, ténganse en cuenta los siguientes aspectos:

Se valorará con un máximo de 35 puntos la oferta económica. La mayor puntuación se asignará a la oferta económica más baja entre las admitidas, distribuyendo proporcionalmente la puntuación a las restantes ofertas, aplicando la siguiente fórmula:

$$35 * (\text{OfrMen})/(\text{OfrAct})$$

OfrMen=Oferta de menor importe entre las admitidas.

OfrAct = Oferta a evaluar.

### **a) Instrucciones para la cumplimentación de la oferta económica:**

1.- La oferta económica deberá rellenarse tanto en el Portal de Licitación Electrónica como en el fichero adjunto: "ANEXO I. OFERTA ECONÓMICA", que se encuentra en la carpeta "ANEXOS".

2.- El licitador incluirá la oferta total en el Portal de Licitación Electrónica de FREMAP y deberá adjuntar el fichero Excel debidamente cumplimentado.

3.- La oferta económica a adjuntar se ajustará necesariamente al modelo establecido al efecto por FREMAP (hoja EXCEL de nombre "ANEXO I. OFERTA ECONÓMICA") y se cumplimentará en base a las instrucciones detalladas en el "ANEXO II. INSTRUCCIONES CUMPLIMENTACIÓN ANEXO I", que se encuentra en la carpeta "ANEXOS".

4.- En el fichero " ANEXO I. OFERTA ECONÓMICA " se deberá indicar el precio unitario de cada uno de los servicios correspondientes:

- El precio de cada servicio se presentará en euros, impuestos indirectos no incluidos. Los precios indicados en la tabla serán precios cerrados.
- El precio ofertado no podrá ser igual ni inferior a cero, ni superar el precio unitario máximo establecido en el fichero Excel de Oferta Económica.
- Se deberán seguir las instrucciones indicadas en el "ANEXO II. INSTRUCCIONES CUMPLIMENTACIÓN ANEXO I".

5.- La oferta total de la oferta económica será el resultado de la suma de todos los precios unitarios de la oferta presentada por el consumo estimado de cada uno de los servicios para la

**duración inicial del contrato.**

**a) Supuestos de exclusión de la Oferta Económica.**

**Serán excluidas las ofertas en los siguientes supuestos:**

- Cuando el licitador no haya aportado la oferta económica en los términos exigidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas.
- Cuando la oferta no incluyera la totalidad de los precios recogidos en el "ANEXO I. OFERTA ECONÓMICA", dejándose de valorar algunas de sus casillas y, por tanto, no ofertando tarifa para determinados conceptos.
- Cuando el precio ofertado exceda del precio máximo reflejado en el fichero de Oferta Económica.
- Cuando se hayan ofertado precios iguales o inferiores a cero.
- Cuando el PRECIO TOTAL OFERTA (PTO) supere el presupuesto máximo de la licitación.

**b) Ofertas anormales o desproporcionadas.**

**Las ofertas que sean consideradas anormales o desproporcionadas podrán ser excluidas, entendiéndose por tales:**

- 1.- Para el caso que se presentaran varios licitadores, aquellas ofertas económicas que sean inferiores en más de diez unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas admitidas.**
- 2.- En caso de que exista una única oferta válida, aquellas ofertas con un precio inferior en más de veinte unidades porcentuales respecto al presupuesto del lote, impuesto/s indirecto/s no incluido/s (importe sin incluir posibles prórrogas ni modificaciones previstas).**

## CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN	
CRITERIOS CUANTIFICABLES MEDIANTE LA MERA APLICACIÓN DE FÓRMULAS	PUNTOS (100)
<p><b>01. Oferta económica</b></p> <p>Se valorará con un máximo de 35 puntos la oferta económica. La mayor puntuación se asignará a la oferta económica más baja entre las admitidas, distribuyendo proporcionalmente la puntuación a las restantes ofertas, aplicando la siguiente fórmula:</p> $35 * (\text{OfrMen})/(\text{OfrAct})$ <p>OfrMen=Oferta de menor importe entre las admitidas. OfrAct = Oferta a evaluar.</p> <p>a) Instrucciones para la cumplimentación de la oferta económica:</p> <p>1.- La oferta económica deberá rellenarse tanto en el Portal de Licitación Electrónica como en el fichero adjunto: "ANEXO I. OFERTA ECONÓMICA", que se encuentra en la carpeta "ANEXOS".</p> <p>2.- El licitador incluirá la oferta total en el Portal de Licitación Electrónica de FREMAP y deberá adjuntar el fichero Excel debidamente cumplimentado.</p> <p>3.- La oferta económica a adjuntar se ajustará necesariamente al modelo establecido al efecto por FREMAP (hoja EXCEL de nombre "ANEXO I. OFERTA ECONÓMICA") y se cumplimentará en base a las instrucciones detalladas en el "ANEXO II. INSTRUCCIONES CUMPLIMENTACIÓN ANEXO I", que se encuentra en la carpeta "ANEXOS".</p> <p>4.- En el fichero " ANEXO I. OFERTA ECONÓMICA " se deberá indicar el precio unitario de cada uno de los servicios correspondientes:</p> <p>- El precio de cada servicio se presentará en euros, impuestos indirectos no incluidos. Los precios indicados en la tabla serán</p>	35

precios cerrados.

- El precio ofertado no podrá ser igual ni inferior a cero, ni superar el precio unitario máximo establecido en el fichero Excel de Oferta Económica.

- Se deberán seguir las instrucciones indicadas en el "ANEXO II. INSTRUCCIONES CUMPLIMENTACIÓN ANEXO I".

5.- La oferta total de la oferta económica será el resultado de la suma de todos los precios unitarios de la oferta presentada por el consumo estimado de cada uno de los servicios para la duración inicial del contrato.

a) Supuestos de exclusión de la Oferta Económica.

Serán excluidas las ofertas en los siguientes supuestos:

- Cuando el licitador no haya aportado la oferta económica en los términos exigidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

- Cuando la oferta no incluyera la totalidad de los precios recogidos en el "ANEXO I. OFERTA ECONÓMICA", dejándose de valorar algunas de sus casillas y, por tanto, no ofertando tarifa para determinados conceptos.

- Cuando el precio ofertado exceda del precio máximo reflejado en el fichero de Oferta Económica.

- Cuando se hayan ofertado precios iguales o inferiores a cero.

- Cuando el PRECIO TOTAL OFERTA (PTO) supere el presupuesto máximo de la licitación.

b) Ofertas anormales o desproporcionadas.

Las ofertas que sean consideradas anormales o desproporcionadas podrán ser excluidas, entendiéndose por tales:

1.- Para el caso que se presentaran varios licitadores, aquellas ofertas económicas que sean inferiores en más de diez unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas admitidas.

<p>2.- En caso de que exista una única oferta válida, aquellas ofertas con un precio inferior en más de veinte unidades porcentuales respecto al presupuesto del lote, impuesto/s indirecto/s no incluido/s (importe sin incluir posibles prórrogas ni modificaciones previstas).</p>	
<p><b>03. Certificados de calidad del servicio Call Center</b>          Se valorará con un máximo de 18 puntos que el licitador garantice la calidad en la gestión del servicio mediante la aportación de los siguientes certificados de calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificación UNE-EN ISO 9001:2015 – Sistemas de gestión de la calidad..... 6 puntos.</li> <li>- Certificación UNE-CEN/TS 16880:2015 - Excelencia en el servicio..... 6 puntos.</li> <li>- Certificación UNE-EN ISO 18295-1:2018 – Centros de contacto con el cliente..... 6 puntos.</li> </ul> <p>Se valorará aplicando la siguiente fórmula:  <math>6 * (OfrAct)</math>          OfrAct: Oferta a evaluar.</p> <p>NOTA: Se valorará la disposición de las certificaciones señaladas o de otras acreditaciones equivalentes que acrediten un nivel comparable de madurez y control, pudiendo demostrarse mediante otras pruebas o medidas equivalentes de garantía de la calidad.</p> <p>FORMA DE ACREDITACIÓN: A la hora de incluir este criterio en el Portal de Licitación Electrónica de FREMAP se deberá indicar el número de certificados de calidad del servicio con los que cuenta el licitador. En caso de no contar con ninguno de estos certificados, se deberá indicar un 0.</p> <p>FREMAP solicitará al licitador propuesto como adjudicatario la documentación pertinente que acredite la validez y vigencia de los certificados presentados</p>	<p>18</p>

<p><b>02. Experiencia del responsable del contrato</b></p> <p>Se valorará con un máximo de 15 puntos la experiencia del personal Responsable del Contrato (Jefe de proyecto) en la prestación del servicio de gestión telefónica dentro del ámbito sanitario.</p> <p>Se valorará aplicando la siguiente fórmula:</p> <p><math>15 * (\text{OfrAct})/(\text{OfrMay})</math></p> <p>OfrAct= Número de años de experiencia del personal responsable del contrato en la gestión telefónica dentro del ámbito sanitario.</p> <p>OfrMay= Oferta con mayor número de años de experiencia del personal responsable del contrato en la gestión telefónica dentro del ámbito sanitario.</p> <p>FORMA DE ACREDITACIÓN: A la hora de incluir este criterio en el Portal de Licitación Electrónica de FREMAP, se deberá indicar el número total de años de experiencia del personal responsable del contrato en la gestión telefónica dentro del ámbito sanitario. Ejemplo, si el equipo dispone de 5 años de experiencia en total, deberá introducir un 5. NOTA: Se valorará hasta un máximo de 10 años de experiencia. Si un licitador dispone de más de 10 años de experiencia deberá indicar en el Portal de Licitación Electrónica de FREMAP un 10.</p> <p>FREMAP solicitará al licitador propuesto como adjudicatario la presentación de la documentación pertinente que acredite la experiencia ofertada.</p>	15
<p><b>04. Uso de IA como agente con información de FREMAP</b></p> <p>Se valorará con 14 puntos que el licitador ponga a disposición de FREMAP un agente basado en Inteligencia Artificial (IA) que recopile y gestione toda la información que FREMAP proporcione sobre el servicio, incluyendo protocolos a aplicar, legislación vigente y novedades normativas que afecten a la prestación del servicio, con el objetivo de reducir el tiempo de respuesta de los operadores y mejorar la eficiencia en la atención.</p> <p>Se valorará aplicando la siguiente fórmula:</p> <p><math>14 * (\text{OfrAct})</math></p>	14

<p>OfrAct: Oferta a evaluar.</p> <p>FORMA DE ACREDITACIÓN: A la hora de incluir este criterio en el Portal de Licitación Electrónica de FREMAP:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se deberá indicar un 1 en caso de que el licitador ofrezca la utilización de IA como agente con información de FREMAP.</li> <li>- Se deberá indicar un 0 en caso de que el licitador no ofrezca la posibilidad de utilizar IA como agente con información de FREMAP.</li> </ul> <p>FREMAP solicitará al licitador propuesto como adjudicatario la documentación pertinente que acredite la disponibilidad y funcionalidad del agente virtual basado en IA con información de FREMAP.</p>	
<p><b>05. Uso de IA para formación interna</b></p> <p>Se valorará con 10 puntos que el licitador ofrezca la posibilidad de utilizar Inteligencia Artificial (IA) para la formación interna del personal, mediante la realización de simulacros de encuestas.</p> <p>Se valorará aplicando la siguiente formula:</p> <p>10 * (OfrAct)</p> <p>OfrAct: Oferta a evaluar.</p> <p>FORMA DE ACREDITACIÓN: A la hora de incluir este criterio en el Portal de Licitación Electrónica de FREMAP:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se deberá indicar un 1 en caso de que el licitador ofrezca la utilización de IA para formación interna.</li> <li>- Se deberá indicar un 0 en caso de que el licitador no ofrezca la posibilidad de utilizar IA para formación interna.</li> </ul> <p>FREMAP solicitará al licitador propuesto como adjudicatario la documentación pertinente que acredite la disponibilidad y funcionalidad del sistema de IA para simulacros de encuestas.</p>	10
<p><b>06. Realización de informes Power BI</b></p> <p>Se valorará con 8 puntos que el licitador realice los informes a través de la plataforma de Power BI, aplicando la siguiente formula:</p> <p>8 * (OfrAct)</p>	8

<p>OfrAct = Oferta a evaluar.</p> <p>FORMA DE ACREDITACIÓN: A la hora de incluir este criterio en el Portal de Licitación Electrónica de FREMAP:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se deberá indicar un 1 en caso de que el licitador pueda realizar informes a través de Power BI.</li> <li>- Se deberá indicar un 0 en caso de que el licitador no pueda realizar informes a través de Power BI.</li> </ul>	
<p><b>CRITERIOS NO CUANTIFICABLES MEDIANTE LA MERA APLICACIÓN DE FÓRMULAS</b></p>	<p><b>PUNTOS (0)</b></p>
<p><b>PUNTUACIÓN TOTAL (CRITERIOS CUANTIFICABLES MEDIANTE LA MERA APLICACIÓN DE FÓRMULAS + CRITERIOS NO CUANTIFICABLES MEDIANTE LA MERA APLICACIÓN DE FÓRMULAS)</b></p>	<p><b>PUNTOS (100)</b></p>

**Contrato reservado a Centros Especiales de Empleo** de iniciativa social y a empresas de inserción reguladas, respectivamente, en el Texto Refundido de la Ley General de Derechos de las Personas con discapacidad y de su inclusión social, aprobada mediante Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, y en la Ley 44/2007, de 13 de diciembre, para la regulación del régimen de las empresas de inserción, que cumplan con los requisitos establecidos en dicha normativa para tener esta consideración, o un porcentaje mínimo de reserva de la ejecución de estos contratos en el marco de programas de empleo protegido, a condición de que el porcentaje de trabajadores con discapacidad o en situación de exclusión social de los Centros Especiales de Empleo, de las empresas de inserción o de los programas sea el previsto en su normativa de referencia y, en todo caso, al menos del 30 por 100.

## **PENALIDADES Y RESOLUCIÓN DEL CONTRATO**

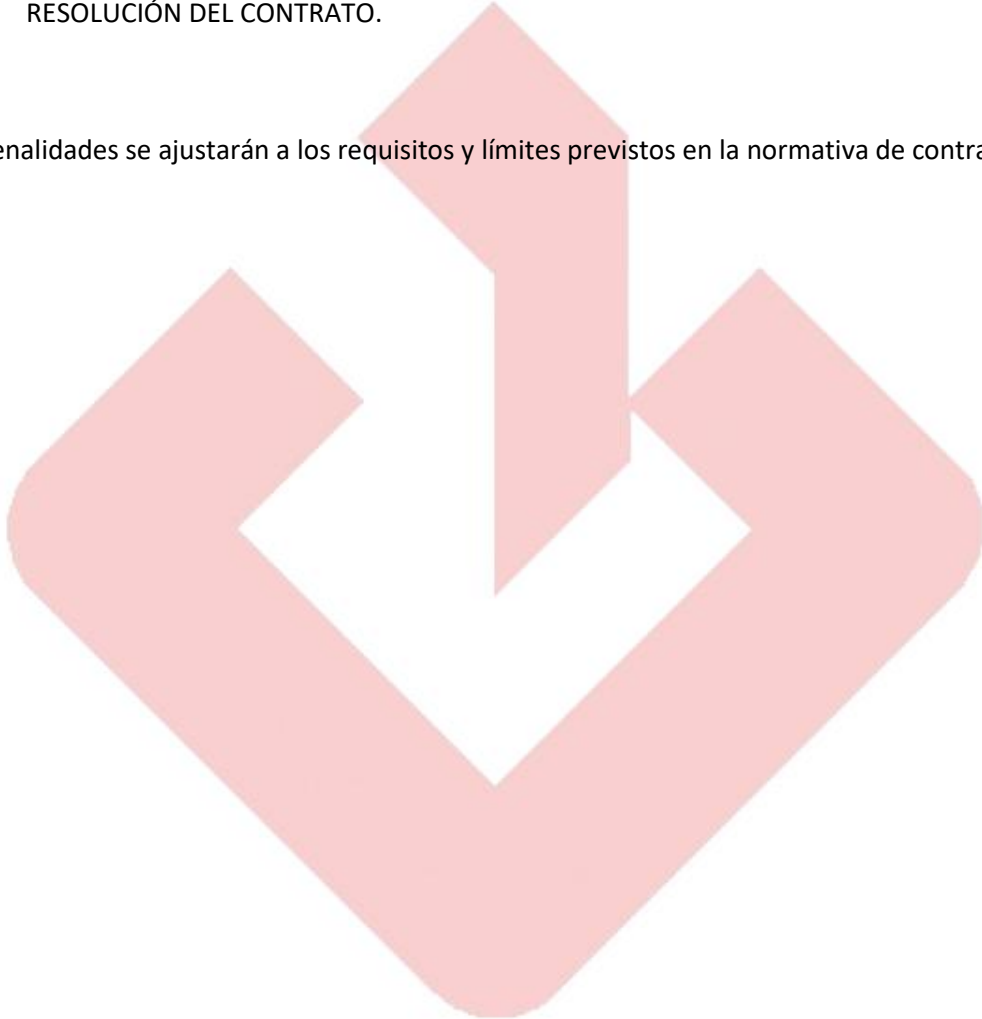
---

Si el contratista incumple alguna de las condiciones establecidas en la presente licitación, FREMAP podrá imponer penalidades al mismo, o bien instar la resolución del contrato, en los siguientes supuestos:

- **Lote 1:**

Se detallan en la carpeta comprimida de Anexos, en el ANEXO IV. PENALIDADES Y RESOLUCIÓN DEL CONTRATO.

Las penalidades se ajustarán a los requisitos y límites previstos en la normativa de contratación.



## FACTURACIÓN Y PAGO

El contratista tendrá derecho al abono del precio convenido por la prestación realizada en los términos establecidos en la normativa, los pliegos y el contrato.

La facturación asociada a la ejecución del contrato deberá ser emitida y enviada por el contratista dentro de los plazos y a través de los medios legalmente establecidos en la normativa de aplicación.

Los códigos que se deberán incluir en la factura electrónica, en su caso, son:

CENTRO ADMINISTRATIVO	CÓDIGO	DENOMINACIÓN	ROL
Oficina Contable	GE0000513	FREMAP	FISCAL
Órgano Gestor	GE0000513	FREMAP	RECEPTOR
Unidad Tramitadora	GE0000513	FREMAP	PAGADOR
Órgano proponente	(*)	(*)	COMPRADOR

(\*) El Código y Denominación del Órgano Proponente, le será informado al adjudicatario por FREMAP, al inicio del contrato.

La facturación se ajustará a las características indicadas a continuación:

- Lote 1:**

El adjudicatario emitirá la factura dentro de los 10 primeros días de cada mes, siendo la facturación a mes vencido, junto con los siguientes documentos:

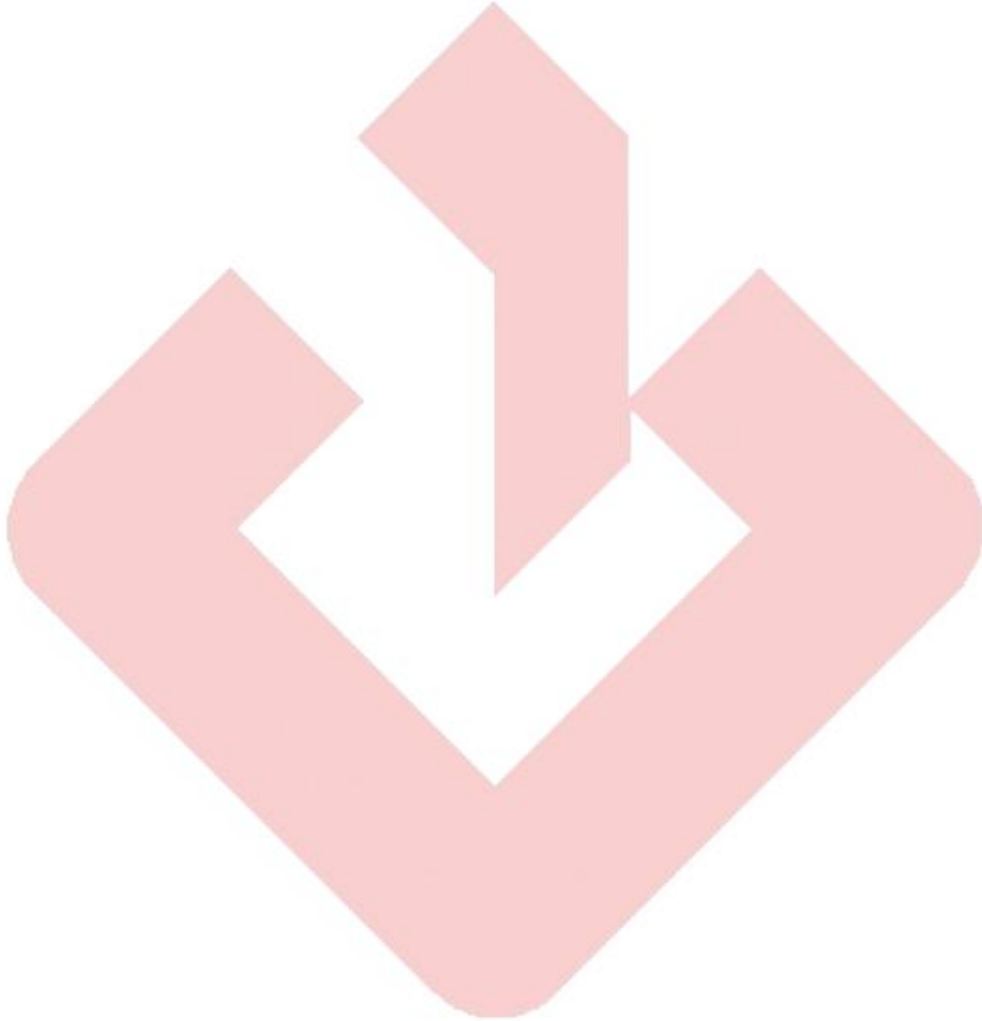
- Detalle de facturación del mes, con el desglose de las horas trabajadas por cada profesional, indicando su horario y diferenciando por el tipo de día (lunes a sábado, domingo, festivo y festivo especial) e importes correspondientes (importe por hora e importe total).
- Cuadro de horas, donde se reflejen las horas diarias efectivamente realizadas por cada profesional durante el período facturado, diferenciando por el tipo de día (lunes a sábado, domingo, festivo y festivo especial).

Ambos documentos deberán cumplimentarse utilizando los modelos que FREMAP entregará al adjudicatario y serán necesarios para validar cada factura.

Adicionalmente, FREMAP comunicará en el momento de la firma del contrato el código de retención de crédito presupuestario que el adjudicatario deberá incluir en todas las facturas que envíe a esta Entidad. Las facturas que no cumplan los criterios señalados en el presente documento serán devueltas por FREMAP inmediatamente después a su recepción, entendiéndose como no conformes y, por lo tanto, no abonándose, hasta que se produzca la subsanación efectiva de los errores u omisiones detectados en las mismas.

En ningún caso se realizarán por FREMAP abonos parciales de facturas. En caso de aplicación de una penalidad o de resolución, el adjudicatario tendrá que hacer una factura de abono por la parte del contrato ya pagada y no ejecutada. La facturación de este Lote se realizará obligatoriamente mediante facturación electrónica, independientemente del

importe de la factura, a través del registro de la factura en el Punto General de Entrada de facturas electrónicas de la Administración General del Estado- "FACE" (<https://face.gob.es>). En caso de resolución, el adjudicatario tendrá que hacer una factura de abono por la parte del contrato ya pagada y no ejecutada. Para personas físicas, alternativamente a la facturación electrónica FREMAP ofrece un sistema por el que se remiten facturas a través del Portal del Proveedor, siempre que se cumpla con los requerimientos legales de facturación establecidos por la normativa vigente. Para personas físicas, alternativamente a la facturación electrónica, FREMAP ofrece un sistema por el que se remiten facturas a través del Portal del Proveedor, siempre que se cumpla con los requerimientos legales de facturación establecidos por la normativa vigente.



## CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN

---

Con carácter complementario a lo indicado en este pliego, en cuanto a solvencia y criterios de adjudicación, FREMAP podrá exigir la transferencia de derechos de propiedad intelectual o industrial. Dicha transferencia se detallaría, en los casos en los que fuera precisa, en el pliego de prescripciones técnicas.

En aplicación de lo establecido en el apartado noveno del Acuerdo del Consejo de Ministros del 12 de abril de 2019, se establece la/s siguiente/s condición/es especial de ejecución de tipo social, que se encuentra/n dentro de las establecidas en el artículo 202.2 LCSP apartado tercero y cuyo incumplimiento o cumplimiento defectuoso conllevará las penalidades y posible resolución del contrato en los supuestos establecidos en el apartado correspondiente del presente Pliego de Cláusulas Administrativas. Esta condición/es está/n relacionada/s directamente con el objeto del contrato y su correcta ejecución, favoreciendo la productividad y mejora de la prestación, ofreciendo de esta manera una mejora en la calidad del servicio/suministro/obra prestado, incidiendo en los resultados que se pretenden obtener con el contrato/s.

Todas las condiciones especiales de ejecución y documentación exigida que formen parte del contrato serán exigidas igualmente a todos los subcontratistas que participen de la ejecución del mismo.

- **Lote 1:**

El adjudicatario elegirá una condición entre las siguientes que mantendrá durante toda la vigencia del contrato:

- Formación del personal adscrito al contrato. Favorecer la formación del personal dotándoles de medios para la mejora continua de las competencias y actitudes necesarias en la/s especialidad/es objeto del contrato para garantizar una mayor calidad, mejora y actualización en la prestación.

Forma de acreditación: Se deberán aportar cada 12 meses títulos, diplomas y/o certificados de los cursos, congresos, actividades formativas, etc. a los que asista el personal adscrito al contrato.

- Continuidad del personal adscrito al contrato. Mantener la plantilla de trabajadores adscritos a la ejecución del contrato sin que proceda suspensión o extinción de los contratos de trabajo salvo las suspensiones o extinciones consecuencia de la voluntad de la persona trabajadora, de despidos disciplinarios o modificación del contrato por razones de estabilidad presupuestaria y salvo que por circunstancias sobrevenidas la empresa se encuentre en algunos de los supuestos previstos en el artículo 51 del Estatuto de los Trabajadores.

Forma de acreditación: Se deberá aportar cada 12 meses un listado nominal de los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato. Adicionalmente, FREMAP podrá requerir las altas en la Seguridad Social o los contratos del personal adscrito.

- Contratación indefinida. Al menos el 20 % del personal adscrito a la ejecución del contrato tendrá contrato indefinido. En caso de producirse nuevas contrataciones o sustituciones, se debe seguir manteniendo ese porcentaje de contratación indefinida.

Forma de acreditación: Se deberá aportar cada 12 meses un listado nominal de los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato indicando el tipo de contrato de cada uno de ellos (temporal, indefinido...). Adicionalmente, FREMAP podrá requerir las altas en la Seguridad Social o los contratos del personal adscrito.



**DECLARACIONES RESPONSABLES**

---

## DECLARACIÓN RELATIVA A VISITAS A LAS INSTALACIONES DE FREMAP DE CARÁCTER OBLIGATORIO Y MODELO DE CERTIFICADO DE CONFIDENCIALIDAD

Para que los licitadores puedan conocer las instalaciones sobre las que se efectuará el objeto de la presente contratación se establece el calendario de visitas, de carácter obligatorio cuyas fechas se detallan en la **NOTA DE FECHAS** publicada en el perfil de contratante de FREMAP.

Asimismo, y a efectos de garantizar la confidencialidad relativa a la información facilitada por FREMAP o a la que el licitador pudiera tener acceso durante la visita a las instalaciones de la Mutua, los licitadores deberán cumplimentar y presentar a través de la presentación electrónica de ofertas a través del PLEF, el presente modelo de certificado de confidencialidad, firmado tanto por estos como por FREMAP como garantía de asistencia a las visitas programadas y como parte de la propuesta.

### Modelo de justificante de asistencia y compromiso de confidencialidad:

Al efecto, D./Dña. ...., en nombre y representación del licitador ....., ha visitado las instalaciones de FREMAP, sitas en ....., tal y como establecen los pliegos para esta licitación.

El firmante se compromete a guardar secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tenga acceso o conocimiento durante la visita, estando obligado a no hacerlos públicos o difundir cuantos datos conozca como consecuencia o con ocasión de la misma, incluso después de finalizar el procedimiento de adjudicación y/o el plazo contractual.

Se compromete a mantener estricta confidencialidad y a no revelar o ceder datos a terceros, y a no conservar datos o documentos proporcionados por la Mutua o copia de los mismos para cualquier otro uso no previsto como necesario para el objeto de esta licitación, y especialmente los datos de carácter personal.

Y para que conste a los efectos legales oportunos,

En ....., a ..... de ..... de .....

Por la empresa:

Fdo. ....

Por FREMAP:

Fdo. ....

## DECLARACIÓN RELATIVA A VISITAS A LAS INSTALACIONES DE FREMAP DE CARÁCTER VOLUNTARIO Y MODELO DE CERTIFICADO DE CONFIDENCIALIDAD

Para que los licitadores puedan conocer las instalaciones sobre las que se efectuará el objeto de la presente contratación se establece el calendario de visitas, de carácter voluntario cuyas fechas se detallan en la **NOTA DE FECHAS** publicada en el perfil de contratante de FREMAP.

Tanto si se acude a las visitas voluntarias como si no se acude, se deberá indicar dicho aspecto en la casilla correspondiente, firmar el presente documento y adjuntarlo en la propuesta.

Al efecto, D./Dña....., en nombre y representación del licitador.....,

DECLARA:

Haber acudido a las visitas de carácter voluntario programadas en las instalaciones de FREMAP, sitas en ....., tal y como establecen los pliegos para esta licitación.

El firmante se compromete a guardar secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tenga acceso o conocimiento durante la visita, estando obligado a no hacerlos públicos o difundir cuantos datos conozca como consecuencia o con ocasión de la misma, incluso después de finalizar el procedimiento de adjudicación y/o el plazo contractual.

Se compromete a mantener estricta confidencialidad y a no revelar o ceder datos a terceros, y a no conservar datos o documentos proporcionados por la Mutua o copia de los mismos para cualquier otro uso no previsto como necesario para el objeto de esta licitación, y especialmente los datos de carácter personal.

No haber acudido a las visitas de carácter voluntario programadas por FREMAP.

Y para que conste a los efectos legales oportunos,

En ....., a ..... de ..... de .....

Por la empresa:

Fdo. ....

## DECLARACIÓN RESPONSABLE SOBRE CAPACIDAD Y OTROS ASPECTOS LEGALES

D/Dña....., provisto de DNI/NIE nº....., en nombre y representación del licitador ..... con código o número de identificación (CIF, NIF, etc.)..... con domicilio en ..... según escritura de poder otorgado ante el Notario Don/Dña..... del Ilustre Colegio de ..... el día ..... con el número ..... de su protocolo .....

DECLARA, que el licitador cumple con todos y cada uno de los siguientes requisitos establecidos para la presente licitación:

- Capacidad de obrar (atendiendo entre otros, a la correcta inscripción en los registros correspondientes, ámbito y actividad que le sean propios, CIF, etc.).
- Que, en el caso de haber presentado oferta a alguno de los lotes reservados a centros especiales de empleo, cumple con lo dispuesto en la Disposición Adicional cuarta de la LCSP, respecto a centros especiales de empleo, para el/los lote/s reservado/s a ellos de este expediente que son:

NÚMERO DE LOTE	OBJETO Y CPV
LOTE 1	Contratación del servicio de gestión telefónica para las empresas asociadas y trabajadores protegidos por FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº61.  CPV: 79510000-2 Servicios de contestación de llamadas telefónicas ;79511000-9 Servicios de operador telefónico ;79512000-6 Centro de llamadas

- Poderes (atendiendo a la correcta representación de las personas jurídicas según su poder acreditativo de representación).
- Que el citado licitador, sus administradores y representantes legales, así como el firmante, no se hallan comprendidos en ninguna de las prohibiciones e incompatibilidades para contratar, conforme a la normativa de contratación pública.
- Que el licitador cumple 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 efectiva de mujeres y hombres, y que el mismo, está inscrito en el Registro laboral correspondiente.
- Que se halla al corriente del cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes y no tiene deudas en período ejecutivo de

pago.

- Que, de resultar adjudicatario del presente contrato y durante la vigencia del mismo, asume la obligación de tener empleados trabajadores con discapacidad según lo establecido en la normativa.
- Que cumple todos los requisitos de Seguridad de la Información detallados en los Pliegos y se compromete al cumplimiento de los mismos durante toda la vigencia del contrato, en su caso, comunicando además a FREMAP cualquier incidente de seguridad que afecte indirecta o directamente a FREMAP, a la mayor brevedad, además de informar de cualquier circunstancia que pueda impactar en el cumplimiento de esta obligación.
- Que en el supuesto de ser la oferta presentada por este licitador la que mejor relación calidad-precio reúna, se compromete a aportar, a requerimiento de FREMAP, en orden a la formalización del contrato objeto de la presente licitación, un seguro de responsabilidad civil, que garantice los daños ocasionados tanto a terceros como a FREMAP, por hechos derivados de la prestación del objeto del contrato.

La póliza de responsabilidad civil aportada, para la cobertura de los citados daños, no contemplará franquicia alguna que pueda repercutir sobre FREMAP.

El firmante asume el compromiso de mantener la póliza de responsabilidad civil vigente durante toda la duración del contrato y las posibles prórrogas del mismo.

- Que cumple con toda la normativa de FREMAP, según lo indicado en el cuerpo del pliego y disponible en el perfil de contratante.
- Que autoriza la recepción de notificaciones electrónicas, a través del PLEF y avisos a través de los buzones que el licitador indique en la aplicación de presentación de ofertas y notificaciones y que es conocedor de que los plazos a contar desde las notificaciones de FREMAP se computarán desde la fecha de envío de la misma al PLEF o del aviso de notificación, dado que se publicarán en el mismo día en el Perfil de Contratante del órgano de contratación (PLACSP) conforme a la normativa de contratación pública. **Así mismo, que informará a FREMAP de los cambios en sus datos de contacto a fin de lograr una adecuada actualización de los mismos.**
- Que, en el caso de ser una empresa extranjera, se somete a la jurisdicción de los juzgados y tribunales españoles.
- Que los documentos o información que declara de carácter confidencial, son los que se indican a continuación:

DOCUMENTOS O INFORMACIÓN DE CARÁCTER CONFIDENCIAL

- Que, en el caso de solicitarse garantía provisional, según se detalla en el **CUADRO RESUMEN**, se adjunta certificado de constitución de la misma.
- Que en el supuesto de concurrir a la presente licitación con el compromiso de constituir unión temporal de empresarios (UTE), constituirá la misma en el caso de resultar adjudicatario de la licitación.

En ....., a ..... de ..... de .....

Fdo. ....

## DECLARACIÓN RESPONSABLE EN MATERIA DE SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA

D/Dña....., provisto de DNI/NIE nº....., en nombre y representación del licitador....., con código o número de identificación (CIF, NIF, etc.)..... con domicilio en....., según escritura de poder otorgado ante el Notario Don/Dña..... del Ilustre Colegio de....., el día ..... con el número ..... de su protocolo ....., en relación a los criterios de solvencia económica y financiera solicitados para la presente licitación.

DECLARA:

Que el licitador cumple los criterios establecidos en esta materia y que su volumen de negocios global de la empresa en los tres años precedentes, en Euros (€) es el siguiente:

	VOLUMEN DE NEGOCIO GLOBAL DE LA EMPRESA
AÑO 2023	€
AÑO 2024	€
AÑO 2025	€

Que, si así lo estima necesario el órgano de contratación, aportará antes de la adjudicación, cualquier documentación que le sea requerida, con la finalidad de verificar lo indicado en esta declaración aportada por el licitador.

En ....., a ..... de ..... de .....

Fdo. ....

## DECLARACIÓN RESPONSABLE EN MATERIA DE SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL

D/Dña....., provisto de DNI/NIE nº....., en nombre y representación del licitador....., con código o número de identificación (CIF, NIF, etc.)..... con domicilio en....., según escritura de poder otorgado ante el Notario Don/Dña..... del Ilustre Colegio de....., el día ..... con el número ..... de su protocolo ....., en relación a los criterios de solvencia técnica o profesional solicitados para la presente licitación.

DECLARA:

Que el licitador cumple los criterios establecidos en esta materia.

Los principales trabajos realizados hasta cumplir con el criterio, son los siguientes:

IMPORTE	FECHA	DESTINATARIO	PÚBLICO o PRIVADO
€			
€			
€			
€			
€			
€			

Que, en el caso de ser propuesto como adjudicatario, en el requerimiento previo a la adjudicación, presentará:

- Cuando el destinatario sea una entidad del sector público, certificados expedidos o visados por el órgano competente.
- Cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por este o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario acompañado de los documentos obrantes en poder del mismo que acrediten la realización de la prestación.

Además, en caso de haberse requerido, **aporta junto con la presente declaración** y en un solo documento .PDF o en un archivo .zip, copia de los certificados de calidad y/o medio ambiente conforme a las normas indicadas, documentos equivalentes, o en su defecto, declaración empresarial sobre los sistemas de gestión alternativos implantados.

Asimismo, que se compromete a mantener la vigencia de los certificados que proceda durante toda la duración del contrato y sus posibles prórrogas (en el caso de estar previstas conforme al **CUADRO RESUMEN**).

En ....., a ..... de ..... de .....

Fdo. ....

## DECLARACIÓN RESPONSABLE EN MATERIA DE ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS

D/Dña.....,  
provisto de DNI/NIE nº....., en nombre y representación del licitador  
.....,  
con código o número de identificación (CIF, NIF, etc.)..... con domicilio en  
....., según escritura de  
poder otorgado ante el Notario Don/Dña..... del Ilustre Colegio de  
....., el día ..... con el número ..... de su protocolo ....., en  
relación al compromiso de adscripción de medios solicitados para la presente licitación.

DECLARA que el licitador se compromete a:

- Adscribir para la ejecución del contrato los medios que se indican en la presente licitación.
- Mantener dichos medios durante toda la duración del contrato y sus posibles prórrogas (en el caso de estar previstas conforme al **CUADRO RESUMEN**).
- Comunicar a FREMAP cualquier modificación respecto a los medios adscritos.

En ....., a ..... de ..... de .....

Fdo. ....

## DECLARACIÓN RESPONSABLE EN MATERIA DE SUBCONTRATACIÓN

D/Dña....., provisto de DNI/NIE nº....., en nombre y representación del licitador ..... con código o número de identificación (CIF, NIF, etc.)..... con domicilio en ..... según escritura de poder otorgado ante el Notario Don/Dña..... del Ilustre Colegio de ..... el día ..... con el número ..... de su protocolo ..... en materia de subcontratación.

DECLARA (en el caso de que no se cumplimenten ninguna de las casillas siguientes se entenderá que el licitador no subcontratará):

Que para la ejecución del objeto de la presente licitación, este licitador NO subcontratará.

Que para la ejecución del objeto de la presente licitación, y dentro del límite establecido por FREMAP, este licitador subcontratará las siguientes partes del contrato, con los subcontratistas que se indican a continuación (Es imprescindible cumplimentar todos los siguientes apartados):

PARTE DEL CONTRATO QUE TENGA PREVISTO SUBCONTRATAR (TAREAS)	IMPORTE	NOMBRE O PERFIL EMPRESARIAL

En caso de subcontratar, se compromete a notificar por escrito, a FREMAP, cualquier modificación que sufra esta información durante la ejecución del contrato principal y toda la información necesaria sobre los nuevos subcontratistas.

La información proporcionada en esta oferta es una estimación preliminar y tiene carácter provisional. Antes de formalizar el acuerdo, dicha información será ratificada tras una revisión más detallada previo a la firma del contrato. Por lo tanto, los valores y términos aquí expuestos pueden estar sujetos a ajustes antes de la firma del contrato final.

En ....., a ..... de ..... de .....

Fdo. ....