Sociedad inscrita en el Registro Mercantil de Santa Cruz de Tenerife, Inscripción 25ª,Hoja 1.087, Tomo 205, Libro 107, Sección 3ª, Folio 96. CIF A-28502144

PLIEGO DE CONDICIONES PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A LOS USUARIOS DE TITSA (“CALL CENTER”)

ÍNDICE

I. DISPOSICIONES GENERALES

1. Objeto del contrato

2. Régimen jurídico y jurisdicción

3. Órgano de contratación

4. Condiciones para la participación

4.1 Aptitud para contratar

4.2 solvencia económica

4.3 Solvencia técnica

4.4 Aceptación de los pliegos

4.5 Plazos, lugar de presentación de ofertas e información

4.6 Requisitos formales

5. Documentación de los licitadores

- Documentación administrativa
- Documentación técnica
- Oferta económica

6. Precio unitario máximo, presupuesto de licitación y valor estimado.

7. Revisión de precios

8. Duración del contrato

9. Publicidad

10. Confidencialidad

Sociedad inscrita en el Registro Mercantil de Santa Cruz de Tenerife, Inscripción 25ª,Hoja 1.087, Tomo 205, Libro 107, Sección 3ª, Folio 96. CIF A-28502144

II. ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO

11. Procedimiento y criterios de adjudicación
12. Mesa de contratación
13. Calificación documental y apertura de ofertas
14. Propuesta y adjudicación del contrato
15. Garantía y documentación del adjudicatario
16. Formalización del contrato

III. DEL CONTRATO DE SERVICIOS

17. Responsable del contrato
18. Ejecución del contrato
19. Ampliación y reducción del servicio
20. Obligaciones en materia laboral y de Seguridad Social
21. Facturación y forma de pago
22. Penalizaciones
23. Modificación del contrato
24. Subcontratación y cesión del contrato

IV. FINALIZACIÓN DEL CONTRATO

25. Extinción y resolución del contrato

ANEXOS

I. Modelo de Oferta Económica
II. Modelo de Aval

Sociedad inscrita en el Registro Mercantil de Santa Cruz de Tenerife, Inscripción 25ª,Hoja 1.087, Tomo 205, Libro 107, Sección 3ª, Folio 96. CIF A-28502144

PLIEGO DE CONDICIONES PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A LOS USUARIOS DE TITSA ("CALL CENTER")

I
DISPOSICIONES GENERALES

1. OBJETO DEL CONTRATO

Constituye el objeto del contrato la prestación del **servicio de atención e información telefónica a los usuarios de Transportes Interurbanos de Tenerife, S.A.U. (TITSA) a través de la operatividad de un Centro de Llamadas (*Call Center)*,** conforme a los términos y condiciones definidos en el presente Pliego y el Pliego de prescripciones técnicas.

El objeto del contrato se corresponde con el código 82.20.10 de la nomenclatura de la clasificación de productos por actividades (CPA) del Reglamento (CE) Nº 451/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de abril de 2008 y código 64214200-1 del Reglamento 213/2008 de La Comisión de 28 de noviembre de 2007, por el que se aprueba el Vocabulario común de contratos públicos (CPV)

2. RÉGIMEN JURÍDICO Y JURISDICCIÓN

2.1 La contratación a celebrar se califica como contrato de servicios de carácter privado y se regirá por las prescripciones jurídicas, técnicas y económicas previstas en los Pliegos, por las disposiciones comunes de la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público y por las Instrucciones de Contratación de Transportes Interurbanos de Tenerife, S.A.U.; régimen aplicable conforme a lo establecido en las Disposiciones Adicionales 4ª y 11ª de las Leyes 31/2007 y 30/2007, respectivamente.

En cuanto a sus efectos y extinción, el contrato se regirá por las cláusulas previstas a tal objeto en los Pliegos y las estipulaciones que se recojan en el documento de formalización del contrato a suscribir con el adjudicatario, siendo de aplicación supletoria el Derecho Privado para cuanto no quede definido en esos documentos.

Sociedad inscrita en el Registro Mercantil de Santa Cruz de Tenerife, Inscripción 25ª,Hoja 1.087, Tomo 205, Libro 107, Sección 3ª, Folio 96. CIF A-28502144

El Pliego de condiciones particulares y el de prescripciones técnicas tienen carácter contractual, e igual naturaleza tendrá la oferta presentada por el licitador que resulte adjudicatario; documentos todos ellos que se anexarán al contrato como parte integrante del mismo.

2.2 Los Pliegos que rigen la presente contratación, así como los trámites ventilados en el procedimiento de adjudicación, podrán ser objeto de impugnación ante el orden jurisdiccional civil conforme a lo dispuesto en el art.21.2 de la ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.

Las controversias que surjan entre las partes en relación con los efectos, cumplimiento y extinción del contrato, se someterán al orden jurisdiccional civil. Las partes, renunciando a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, se someten expresamente a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Santa Cruz de Tenerife.

3. ÓRGANO DE CONTRATACIÓN

El órgano de contratación competente para la adjudicación del contrato es el Director Gerente de Transportes Interurbanos de Tenerife, S.A.U. (TITSA).

4. CONDICIONES PARA LA PARTICIPACIÓN

4.1 ***Aptitud para contratar***

a) Podrán concurrir al procedimiento de contratación las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que tengan plena capacidad de obrar, no se hallen incursas en ninguna de las causas de prohibición para contratar contempladas en el art.49.1 de la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público, tengan por finalidad una actividad que guarde relación directa con el objeto del contrato según resulte de sus estatutos o reglas fundacionales, reúnan la solvencia económica, financiera y técnica exigida en este Pliego y dispongan de una organización con elementos personales y materiales suficientes para la ejecución de la prestación.

Para la presente contratación **no se exigirá clasificación**.

b) Las **empresas no españolas de Estados miembros de la Unión Europea o signatarios del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo**, tendrán capacidad para contratar siempre que con arreglo a la legislación del Estado en que estén establecidas, se encuentren habilitadas para realizar la prestación de que se trate. Podrán acreditar su capacidad de obrar mediante presentación de certificación o declaración jurada de estar inscritas en alguno de los Registros que se indican en el Anexo I del Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas

c) Las **restantes empresas extranjeras** deberán acreditar su capacidad de obrar mediante informe expedido por la Misión Diplomática Permanente u Oficina Consular de España, del lugar del domicilio de la empresa, en la que se haga constar, previa acreditación por la empresa, que figuran inscritas en el Registro local profesional, comercial o análogo o, en su defecto, que actúan con habitualidad en el tráfico local en el ámbito de las actividades a las que se extiende el objeto del contrato, así como el informe de reciprocidad respecto a las empresas españolas.

Sociedad inscrita en el Registro Mercantil de Santa Cruz de Tenerife, Inscripción 25ª,Hoja 1.087, Tomo 205, Libro 107, Sección 3ª, Folio 96. CIF A-28502144

d) Las **agrupaciones de empresas** estarán autorizadas para licitar, siendo en este caso responsables solidarias ante TITSA y debiendo nombrar a un representante o apoderado único, con poderes bastantes para ejercitar los derechos y cumplir las obligaciones que del contrato se deriven hasta la extinción del mismo. Estas agrupaciones podrán contratar sin que sea necesaria la formalización de las mismas en escritura pública, hasta que se haya efectuado la adjudicación, en cuyo caso deberán formalizarla antes de la firma del contrato.

El empresario que haya licitado en agrupación con otros empresarios no podrá, a su vez, presentar proposiciones individualmente, ni figurar en más de una agrupación o unión temporal participante en la licitación. El incumplimiento de esta prohibición dará lugar a la no admisión de todas las proposiciones por él suscritas.

4.2 Solvencia económica y financiera

Los licitadores acreditarán su solvencia económica y financiera para la ejecución del contrato, a cuyo objeto presentarán los siguientes documentos:

- Declaración sobre el volumen de negocios en el ámbito de actividad correspondiente al objeto del contrato, referido a los tres últimos ejercicios disponibles en función de la fecha de creación o de inicio de las actividades del empresario.

- Cuentas anuales presentadas en el Registro Mercantil o Registro oficial que corresponda, relativas a los tres últimos ejercicios contables. Los empresarios no obligados a presentar las cuentas en Registros oficiales podrán aportar, como medio alternativo de acreditación, los libros de contabilidad debidamente legalizados.

La solvencia económica y financiera se considerará acreditada por aquellas empresas que presenten una **cifra de negocios anual, como mínimo igual o superior a 100.000,00 euros, para cada uno de los tres últimos años.** Si la firma licitadora se hubiese constituido dentro de los tres años inmediatamente anteriores a la convocatoria de esta licitación, la declaración responsable estará referida al período de actividad de la empresa, y la cifra de negocios se prorrateará por meses.

4.3 Solvencia técnica

Al objeto de acreditar la solvencia técnica, los licitadores aportarán los siguientes documentos:

- Relación de los principales servicios o trabajos realizados en los últimos tres años relativos al ámbito del contrato que se licita, que incluya importe, fechas y el destinatario, público o privado, de los mismos. Los servicios o trabajos efectuados se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público o, cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante una declaración suscrita por éste.

- Indicación de las cualidades y titulación mínima que tendrá el personal adscrito al servicio. El personal que vaya estar adscrito a la prestación del servicio deberá tener una experiencia mínima de 1 año en la realización de servicios de atención telefónica y conocimiento de idiomas (inglés y en su caso otros). Además de la titulación requerida, la persona que vaya a ejercer como coordinador del servicio deberá tener una experiencia mínima de 2 años en la

Sociedad inscrita en el Registro Mercantil de Santa Cruz de Tenerife, Inscripción 25ª,Hoja 1.087, Tomo 205, Libro 107, Sección 3ª, Folio 96. CIF A-28502144

dirección de trabajos análogos. En todo caso, el oferente presentará declaración jurada en la que se comprometa, en caso de resultar adjudicatario, a adscribir a la ejecución del contrato un equipo de personal que cumpla tales requisitos o, en su caso, superiores.

- Relación de los medios materiales de los que disponga el licitador para la ejecución de la prestación y que respondan a las características que se exponen en el apartado V del Pliego de prescripciones técnicas. De igual forma, se adjuntará declaración en la que el licitador garantice la inmediata disponibilidad de los medios.

- Certificaciones de calidad que en su caso posea el licitador u otras pruebas de garantía de la calidad.

4.4 Aceptación de los Pliegos

La presentación de ofertas en este procedimiento de contratación supondrá para los licitadores la aceptación íntegra e incondicionada de todas las condiciones establecidas en los Pliegos que lo rigen, sin salvedad o reserva alguna.

4.5 Plazos, lugar de presentación de ofertas e información

a) El **plazo de presentación de ofertas** será el que se indique en el anuncio de licitación que se publique, no admitiéndose ofertas a partir de las 12:00 horas del último día, salvo que éste sea sábado o inhábil, en cuyo caso el plazo concluirá a las 12:00 horas del primer día hábil siguiente. Una vez presentada la oferta, el licitador estará obligado a mantenerla por un período de 3 meses, computados desde que finalizó el plazo de presentación y durante el cual el órgano de contratación podrá adjudicar el contrato.

b) Las ofertas se presentarán en la sede social de TITSA - C/ Punta de Anaga, nº1 Santa Cruz de Tenerife 38111- bien personalmente o bien mediante envío por correo o mensajería, entregadas dentro del plazo señalado.

Cuando las proposiciones se envíen por correo, el licitador deberá justificar la fecha de imposición del envío en la oficina de Correos y anunciar al órgano de contratación la remisión de la oferta mediante fax en el mismo día, en el que se consignará el nº de expediente, título del contrato y nombre del licitador. Sin la concurrencia de estos requisitos no será admitida la proposición si es recibida con posterioridad a la terminación del plazo señalado en el anuncio de licitación. No obstante, transcurridos diez días naturales siguientes a la indicada fecha sin haberse recibido la proposición, ésta no será admitida en ningún caso.

c) Antes de la finalización del plazo para presentar ofertas, los interesados podrán solicitar a TITSA información o aclaración sobre las bases y condiciones contenidas en los Pliegos. A estos efectos, se pone a disposición la dirección y números de contacto que figuran en el anuncio de licitación. De igual forma, estará a disposición como medio de información para cuantas cuestiones afecten al procedimiento de contratación el perfil de contratante de TITSA que se podrá consultar en **www.titsa.com.**

4.6 Requisitos de forma

La documentación necesaria para concurrir al procedimiento de contratación (descrita en la cláusula 5 del presente Pliego), se entregará en **tres sobres cerrados,** identificados cada uno en su exterior con el nombre y apellidos o

Sociedad inscrita en el Registro Mercantil de Santa Cruz de Tenerife, Inscripción 25ª,Hoja 1.087, Tomo 205, Libro 107, Sección 3ª, Folio 96. CIF A-28502144

razón social de la empresa licitadora, números de teléfono y de fax y dirección de correo electrónico, de disponer de ellos, así como la firma del licitador o persona que lo represente.

De igual forma, en el exterior de cada sobre se indicará la leyenda correspondiente (documentación administrativa, técnica u oferta económica) y la indicación de la licitación a la que se concurre bajo el siguiente enunciado:

CONTRATACIÓN TITSA
T-SER 5/062011
CALL CENTER

Toda la documentación a presentar por los licitadores **habrá de ser documentación original o bien, copias que tengan el carácter de auténticas o compulsadas** conforme a la legislación vigente en la materia. En el interior de cada sobre se hará constar en hoja independiente su contenido.

Los licitadores presentarán su documentación en castellano y la unidad monetaria en la que vengan reflejadas las propuestas económicas será el euro (€).

Cada licitador presentará una sola proposición.

Si la documentación presentada no cumple las formalidades descritas en este Pliego, será causa suficiente para excluir al licitador del procedimiento de contratación, salvo consideración por la Mesa de defecto susceptible de subsanación.

5. DOCUMENTACIÓN DE LOS LICITADORES

SOBRE Nº 1 – DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA

 En este sobre se incluirá la documentación tendente a acreditar la capacidad y aptitud para contratar, así como la solvencia económica y financiera, técnica y profesional del licitador:

a) Documento nacional de identidad, mediante fotocopia compulsada o legitimada notarialmente, cuando se trate de empresarios individuales. Si se trata de personas jurídicas deberán presentar escrituras de constitución, y de modificación en su caso, inscritas en el Registro Mercantil, cuando este requisito fuera exigible conforme a la legislación mercantil que les sea aplicable. Si no lo fuere, deberán presentar el documento de constitución, estatutos o acto fundacional en el que consten las normas por las que se regula su actividad, inscritos, en su caso, en el correspondiente Registro oficial que fuera preceptivo.

Cuando el licitador actúe mediante representante, aportará copia de su DNI legitimada notarialmente o compulsada y documento fehaciente acreditativo de la existencia de la representación y del ámbito de sus facultades para licitar mediante poder notarial otorgado a tal efecto. Si fuere persona jurídica, el poder general deberá figurar inscrito, en su caso, en el Registro Mercantil.

b) Relación de documentos al objeto de acreditar la solvencia económica y financiera y la solvencia técnica, en los términos y contenido enunciados en este Pliego.

Sociedad inscrita en el Registro Mercantil de Santa Cruz de Tenerife, Inscripción 25ª,Hoja 1.087, Tomo 205, Libro 107, Sección 3ª, Folio 96. CIF A-28502144

c) Testimonio judicial, certificación administrativa o declaración responsable del licitador otorgada ante una autoridad administrativa u organismo profesional cualificado, o mediante acta de manifestaciones ante notario público, de no estar incurso en ninguna de las prohibiciones para contratar con el sector público que se describen en el artículo 49.1 de la LCSP, comprendiendo expresamente la circunstancia de hallarse al corriente del cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes.

Cuando se trate de empresas de Estados miembros de la Unión Europea y esta posibilidad esté prevista en la legislación del Estado respectivo, podrá sustituirse por declaración responsable, otorgada por autoridad judicial. Las empresas extranjeras no pertenecientes a la Unión Europea acreditarán sus obligaciones fiscales, tributarias y de Seguridad Social u obligaciones de carácter análogo, mediante certificado expedido por la autoridad competente del Estado del que se trate.

d) Pliegos de condiciones particulares y de prescripciones técnicas, firmados en todas sus páginas por el licitador o persona que lo represente en prueba de conformidad y aceptación incondicional de sus cláusulas.

e) Para las empresas extranjeras, del ámbito comunitario o internacional, declaración de someterse a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales españoles de cualquier orden, para todas las incidencias que de modo directo o indirecto pudieran surgir del contrato, con renuncia, en su caso, al fuero jurisdiccional extranjero que pudiera corresponder al licitante.

f) Si se tratase de una agrupación de empresas que tienen la intención de constituirse formalmente en una Unión Temporal de Empresas (UTE), deberán acompañar el compromiso escrito de constituirse como tal en su momento, así como copia del proyecto al que se ajustará la futura Unión.

Si varios empresarios acuden a la licitación constituyendo una Unión Temporal, cada uno de ellos deberá acreditar su personalidad y capacidad, indicando los nombres y circunstancias de los empresarios que la suscriban, la participación de cada uno de ellos, así como el compromiso de constituirse formalmente en Unión Temporal de empresas en caso de resultar adjudicatarios del contrato. También designarán a un representante o apoderado único de la Unión, con poderes bastantes para ejercitar los derechos y cumplir las obligaciones que del contrato se deriven hasta la extinción del mismo, sin perjuicio de la existencia de poderes mancomunados que puedan otorgar las empresas para cobros y pagos de cuantía significativa.

g) Declaración responsable sobre el porcentaje de trabajadores con discapacidad con los que en su caso cuente la empresa en su plantilla. Cuando la empresa se halle exenta de esta obligación, se deberá acreditar mediante certificado de excepcionalidad en vigor y los documentos pertinentes sobre cumplimiento de las medidas alternativas determinadas reglamentariamente.

h) Declaración por la que el licitador se compromete, en caso de resultar adjudicatario, a adscribir a la ejecución del contrato los medios personales y materiales suficientes.

Sociedad inscrita en el Registro Mercantil de Santa Cruz de Tenerife, Inscripción 25ª,Hoja 1.087, Tomo 205, Libro 107, Sección 3ª, Folio 96. CIF A-28502144

SOBRE Nº 2 – DOCUMENTACIÓN TÉCNICA

 En este sobre se incluirá la documentación que contenga todas las características técnicas identificativas de la oferta presentada, detallándose con la mayor precisión los siguientes elementos:

- Equipos informáticos y telefónicos que el licitador se compromete a adscribir a la ejecución del contrato en caso de resultar adjudicatario, indicando sus características técnicas, modelo, marca, prestaciones y garantía de calidad, así como la disponibilidad inmediata o en su caso el plazo en que se compromete el licitador a tenerlo a disposición.

- Plan de trabajo que describa con detalle las singularidades a las que se refiere el apartado VI del Pliego de prescripciones técnicas.

- Plan de formación a impartir por el adjudicatario al personal que vaya a estar adscrito al servicio, con la descripción de su contenido, duración, responsables de su impartición, etc.

- Otros documentos que el licitador considere apropiados para definir y presentar ante la entidad contratante su oferta técnica.

SOBRE Nº 3 – OFERTA ECONÓMICA

En este sobre se incluirá la oferta económica, que deberá estar suscrita por el licitador o su representante y redactada con sujeción al modelo del **Anexo I** del presente Pliego. No se aceptarán aquellas proposiciones que tengan omisiones, errores o tachaduras que impidan conocer claramente la oferta.

La oferta incluirá todos los gastos generales y el beneficio industrial, los importes de los tributos de cualquier índole que graven la prestación objeto del contrato, a excepción del IGIC que deba ser repercutido a TITSA y que se indicará como partida independiente, y cuantos otros gastos se originen para el adjudicatario como consecuencia del cumplimiento de las obligaciones contempladas en los Pliegos.

La proposición que contenga una oferta superior al presupuesto de licitación será rechazada.

Si se presentase una **oferta anormalmente baja** se dará audiencia al licitador para que proceda a la explicación de su oferta. Se considerará baja desproporcionada o anormal todo precio inferior en 15 puntos porcentuales de la media de los precios ofertados.

6. PRECIO UNITARIO MÁXIMO, PRESUPUESTO Y VALOR ESTIMADO.

6.1 El **precio máximo unitario de licitación,** IGIC no incluido, es de **13,25 euros/hora** de servicio. Este precio servirá de límite máximo para las ofertas de los licitadores, debiendo ofertarse a la baja.

6.2 El **presupuesto de licitación**, obtenido a partir de la estimación del número de horas de servicio que se emplearán en los dos primeros años del contrato, es de **116.070 euros** (sin GIC), correspondiendo en concepto de IGIC un importe de 5.803,50 euros.

Sociedad inscrita en el Registro Mercantil de Santa Cruz de Tenerife, Inscripción 25ª,Hoja 1.087, Tomo 205, Libro 107, Sección 3ª, Folio 96. CIF A-28502144

Al constituir una previsión, el presupuesto no comporta una obligación de gasto fijo, del mismo modo que tal importe podrá verse superado en función del número de horas efectivas de servicio prestado.

DESGLOSE DEL PRESUPUESTO		
Año	**Nº de horas previstas**	**Precio (€)**
2011 (3 meses)	**1.095**	**14.508,75**
2012	**4.380**	**58.035**
2013 (9 meses)	**3.285**	**43.526,25**

6.3 El **valor estimado** del contrato, calculado para los dos años iniciales del contrato y las eventuales prórrogas que podrían acordarse, supone un importe de 232.140 euros, IGIC no incluido.

7. REVISIÓN DE PRECIOS

El precio del contrato podrá revisarse de acuerdo con el Índice de Precios de Consumo Nacional que publica el Instituto Nacional de Estadística, sin que la revisión pueda superar el 85% de variación experimentada por el Índice adoptado.

La revisión de precios sólo tendrá lugar en caso de prórroga del contrato, permaneciendo fijos durante los dos años iniciales. La revisión de precios se calculará conforme al IPC Nacional del año inmediatamente anterior a la formalización de la prórroga que en su caso llegue a acordarse.

8. DURACIÓN DEL CONTRATO

El contrato tendrá una duración de 2 años, estando previsto su comienzo en el mes de octubre de 2011. Dicho plazo de vigencia podrá ser prorrogado de mutuo acuerdo por plazos de 1 año y con un máximo de dos prórrogas. La prórroga deberá ser instada por cualquiera de las partes con una antelación de al menos 30 días al vencimiento y si llegado éste no existiere acuerdo sobre la prórroga, el contrato se extinguirá automáticamente, sin necesidad de denuncia previa.

No obstante lo anterior, una vez finalizado el plazo de vigencia del contrato, incluidas las prórrogas que en su caso llegaran a acordarse, el órgano de contratación de TITSA podrá acordar prorrogar el contrato por un período máximo de 2 meses, prórroga que será obligatoria para el adjudicatario en las mismas condiciones técnicas y económicas que vinieran aplicándose a la prestación. Cuando el órgano de contratación vaya a hacer uso de esta opción, lo notificará al adjudicatario con al menos 15 días de antelación a la fecha de extinción del contrato.

Sociedad inscrita en el Registro Mercantil de Santa Cruz de Tenerife, Inscripción 25ª,Hoja 1.087, Tomo 205, Libro 107, Sección 3ª, Folio 96. CIF A-28502144

9. PUBLICIDAD

9.1 La presente licitación será objeto de publicidad a través de Anuncio en el Perfil de Contratante de TITSA (**www.titsa.com**) y en el Boletín Oficial de la Comunidad Autónoma de Canarias. La adjudicación del contrato se publicará en los mismos medios y será notificada al adjudicatario y a cada uno de los licitadores.

9.2 El coste de cuantos anuncios sea publicados será asumido por el adjudicatario, descontándose del primer pago del precio que haya de percibir por el servicio prestado.

10. CONFIDENCIALIDAD

TITSA no divulgará la información facilitada por los licitadores que éstos hayan designado como confidencial. Dicha información incluye en particular los secretos técnicos o comerciales y los demás aspectos confidenciales que se señalen con tal carácter en las ofertas.

El adjudicatario deberá guardar sigilo respecto a cualesquiera datos o antecedentes que, no siendo públicos o notorios, estén relacionados con el objeto del contrato y hayan llegado a su conocimiento con ocasión del mismo, comprometiéndose a que toda la información que pueda ser entregada por TITSA o a la que pudiera tener acceso como consecuencia de la prestación contractual se tratará en cualquier caso con carácter confidencial y al único fin de la ejecución del contrato.

El adjudicatario, y en su nombre las personas físicas ejecutantes del contrato, guardarán secreto profesional sobre las informaciones, documentos y cualquier asunto del que pudieran tener conocimiento, esté relacionado o no con la ejecución del contrato, durante el plazo de ejecución de aquél y una vez extinguido el mismo.

Si como consecuencia de la prestación de los servicios objeto del presente procedimiento de contratación, el adjudicatario accede a datos personales, se hace constar expresamente, en aplicación del artículo 12 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), que el adjudicatario únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones del responsable del tratamiento y no los aplicará o utilizará con un fin distinto al que figure en el objeto del contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas, salvo con autorización expresa y por escrito de TITSA. Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal que pudiera conocer deberán ser destruidos o devueltos a TITSA, al igual que cualquier soporte o documentos utilizados.

Sociedad inscrita en el Registro Mercantil de Santa Cruz de Tenerife, Inscripción 25ª,Hoja 1.087, Tomo 205, Libro 107, Sección 3ª, Folio 96. CIF A-28502144

II
ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO

11. PROCEDIMIENTO Y CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

El procedimiento de contratación por el que se adjudicará el contrato será el **procedimiento abierto,** adjudicándose el contrato a la *oferta económicamente más ventajosa* según resulte de la aplicación de los siguientes criterios de adjudicación:

1. PRECIO DEL CONTRATO	**80 PUNTOS**

La oferta económica representará un 80% de la valoración total. El cálculo de la puntuación de las ofertas económicas se realizará de la siguiente manera:

- A la oferta cuyo presupuesto sea el menor de todos, se le otorgarán 80 puntos.

- Puntuación de las restantes ofertas: **P= 80 x mo/ O**
  (**P**: puntuación; **80**: puntuación máxima; **mo**: mejor oferta; **O**: Oferta comparada)

La puntuación de la oferta económica se redondeará al segundo decimal.

3. EQUIPO TÉCNICO	**20 PUNTOS**

Dentro de este criterio se valorará de forma independiente:

- Equipo informático ofertado: **entre 0 y 10 puntos**
- Equipo telefónico ofertado: **entre 0 y 10 puntos**

Para la valoración de cada uno de estos subcriterios, se atribuirá hasta un máximo de 10 puntos a la oferta que presente en cada elemento técnico las mejores prestaciones. A las restantes ofertas se les asignará la puntuación que corresponda (entre 0 y 10 puntos) en comparación con la mejor oferta.

Los equipos informáticos y telefónicos ofertados serán valorados según las características técnicas, modelo, marca prestaciones y garantía de calidad, asignándose la mayor puntuación a los equipos que en su conjunto reúnan desde el punto de vista tecnológico las prestaciones más actuales y ventajosas para el servicio personalizado de atención e información que requiere TITSA.

Sociedad inscrita en el Registro Mercantil de Santa Cruz de Tenerife, Inscripción 25ª,Hoja 1.087, Tomo 205, Libro 107, Sección 3ª, Folio 96. CIF A-28502144

12. MESA DE CONTRATACIÓN

El órgano de contratación estará asistido por la Mesa de Contratación que será la encargada del examen y valoración de las ofertas. Asimismo se encargará de formular la propuesta de adjudicación del contrato o, en su caso, proponer la declaración de desierto.

La Mesa estará constituida por los siguientes miembros a designación del órgano de contratación:

Presidente: Director Financiero
Suplente: Adjunta Director Financiero
Vocal: Director de Planificación, Marketing y Comercial
Suplente: Directora de Recursos Humanos
Vocal: Jefa de Marketing
Suplente: Comercial
Secretario: Asesor jurídico
Suplente: Asesor Jurídico

13. APERTURA Y CALIFICACIÓN DOCUMENTAL

13.1 Concluido el plazo de presentación de proposiciones, la Mesa de contratación procederá dentro de los 10 días hábiles siguientes a la calificación de la documentación administrativa. Si se observasen defectos en la documentación presentada, se notificará por fax, telegrama o correo electrónico al licitador correspondiente, dejando constancia de dicha notificación en el expediente y concediéndole un plazo no superior a tres días hábiles para que proceda a su subsanación. Si la documentación de un licitador contuviese defectos sustanciales o deficiencias no subsanables, se excluirá al licitador del procedimiento de contratación. Al margen de la subsanación y con la finalidad de valorar adecuadamente la capacidad y solvencia del licitador, la Mesa podrá solicitar la justificación documental correspondiente o cuantas aclaraciones considere precisas.

13.2 La Mesa de contratación, una vez calificada la documentación administrativa, practicado, en su caso, el trámite de subsanación y transcurrido el plazo que se hubiere conferido al efecto, procederá a la apertura de las proposiciones técnicas y económicas, dándose lectura de estas últimas. Este acto será público y se celebrará en el lugar, día y hora establecidos en el anuncio de licitación.

14. PROPUESTA Y ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO

14.1 La puntuación total de cada oferta resultará de la suma de la valoración que hayan obtenido, respecto de cada uno de los criterios, las diferentes ofertas, determinándose como *oferta económicamente más ventajosa* la que hubiere logrado mayor puntuación. Sobre este resultado se constituirá la propuesta o informe de adjudicación, la cual se elevará al órgano competente para dictar la adjudicación, no creando la propuesta hasta este momento derecho alguno. En el caso de que se propusiese la declaración de desierto, se motivará.

En caso de obtenerse por dos o más licitadores la misma puntuación final, se dará preferencia en la adjudicación del contrato a la oferta presentada por la empresa que en el momento de acreditar su solvencia, acredite contar en su

Sociedad inscrita en el Registro Mercantil de Santa Cruz de Tenerife, Inscripción 25ª,Hoja 1.087, Tomo 205, Libro 107, Sección 3ª, Folio 96. CIF A-28502144

plantilla con un mayor porcentaje de trabajadores con discapacidad. En caso de continuar la igualdad, se adjudicará el contrato a la propuesta que hubiere conseguido mayor puntuación en la oferta económica.

14.2 A la vista de la propuesta de adjudicación, el órgano de contratación acordará la adjudicación del contrato o, en su caso, la declaración de desierto. Si la adjudicación del contrato no es congruente con la propuesta de adjudicación, se deberán justificar los motivos para apartarse de dicha propuesta. Si el procedimiento se declarase desierto, dicha declaración no generará derecho alguno para los licitadores.

La adjudicación del contrato se acordará dentro del plazo de 15 días hábiles, a contar desde el día siguiente a la fecha de apertura de las proposiciones económicas.

14.3 La adjudicación deberá notificarse al licitador en cuyo favor se haya acordado, notificándoles también a los demás concurrentes no adjudicatarios del contrato que la adjudicación se ha producido a favor de otro licitador.

14.4 Transcurrido el plazo de 3 meses desde la notificación de la adjudicación, las proposiciones de los licitadores no adjudicatarios que no hubieren sido retiradas, pasarán a disposición de TITSA para su destrucción.

15. GARANTÍA Y DOCUMENTACIÓN DEL ADJUDICATARIO

15.1 El adjudicatario deberá acreditar en el plazo de 10 días hábiles desde el día siguiente a la notificación y en todo caso antes de la firma del contrato, la constitución de una **garantía definitiva equivalente al 5% del precio del contrato** (precio de adjudicación).

La garantía podrá constituirse mediante aval, seguro de caución, o en metálico, depositándose el justificante que acredite su constitución en el Departamento de Caja de TITSA. Esta garantía responderá de todas las obligaciones del adjudicatario, por tanto responderá de cuantas exigencias técnicas, económicas y otras condiciones particulares integren el contrato de servicios, inclusive de las penalizaciones que TITSA pueda imponer como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones del adjudicatario. En caso de resolverse el contrato por causa imputable al adjudicatario, la garantía será incautada.

El importe de la garantía se habrá de reponer por el adjudicatario siempre que se haya reducido en más de una décima parte como consecuencia de su aplicación a los conceptos a que está afecta. Dicha reposición se deberá efectuar dentro del mes siguiente a la reducción referida.

En caso de prórroga del contrato, TITSA podrá requerir que se actualice su importe. Asimismo, cuando como consecuencia de una modificación contractual sufra variación el precio del contrato, TITSA podrá exigir que la garantía se ajuste hasta alcanzar la proporcionalidad del 5% con el nuevo precio.

La garantía será devuelta o cancelada una vez cumplidas por el contratista las obligaciones derivadas del contrato, transcurrido 1 mes desde la finalización del contrato y siempre que no resultaren responsabilidades que hayan de ejercitarse sobre ella.

15.2 El adjudicatario deberá acreditar, dentro del mismo plazo al que se refiere la cláusula 15.1, que se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus **obligaciones tributarias y con la Seguridad Social** mediante las certificaciones

Sociedad inscrita en el Registro Mercantil de Santa Cruz de Tenerife, Inscripción 25ª,Hoja 1.087, Tomo 205, Libro 107, Sección 3ª, Folio 96. CIF A-28502144

que se enuncian a continuación y expedidas de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 15 del Reglamento General de la LCAP:

a) La acreditación de estar al corriente en el cumplimiento de las **obligaciones tributarias** se realizará presentando la siguiente documentación, de conformidad con los artículos 13 y 15 del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas:

* Último recibo del Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE) o el documento de alta en el mismo, cuando ésta sea reciente y no haya surgido aún la obligación de pago. El alta deberá adjuntarse en todo caso cuando en el recibo aportado no conste el epígrafe de la actividad. Esta documentación deberá estar referida al epígrafe correspondiente al objeto del contrato que les faculte para su ejercicio en el ámbito territorial en que las ejercen, debiendo complementarse con una declaración responsable del licitador de no haberse dado de baja en la matrícula del citado Impuesto.

* Certificaciones administrativas expedida por el órgano competente de la Administración del Estado, de la Comunidad Autónoma de Canarias y del Cabildo Insular de Tenerife, por lo que respecta a las obligaciones tributarias con cada una de ellas.

El licitador que no esté obligado a presentar todas o alguna de las declaraciones o documentos correspondientes a las obligaciones tributarias que se relacionan en el artículo 13 del Reglamento General de la LCAP, habrá de acreditar tal circunstancia mediante declaración responsable.

b) La acreditación de estar al corriente en el cumplimiento de las **obligaciones con la Seguridad Social** se realizará mediante certificación expedida por la autoridad administrativa competente. En el supuesto que haya de tenerse en cuenta alguna exención, se habrá de acreditar tal circunstancia mediante declaración responsable.

15.3 Si el contrato se hubiere adjudicado a una UTE, se aportará escritura pública de constitución.

15.4 Seguro de responsabilidad civil. El adjudicatario tomará a su cargo durante la vigencia del contrato, una póliza de seguro de responsabilidad civil, a contratar con una entidad aseguradora de reconocida solvencia que garantice la cobertura de los daños y perjuicios que pudieran causarse como consecuencia directa o indirecta de la prestación del servicio. En todo caso, la suma asegurada ha de ser por cuantía suficiente para cubrir el nacimiento a cargo del adjudicatario de la obligación de indemnizar a TITSA o a cualquier otro tercero de los daños y perjuicios causados, por hechos derivados del contrato. En el caso de que el adjudicatario sea una UTE, ésta deberá constituir la póliza de responsabilidad civil con independencia de las pólizas que individualmente tengan contratadas las empresas que la configuran.

15.5 De no cumplirse por causa imputable al adjudicatario lo dispuesto en cada uno de los apartados de la cláusula 15, el órgano de contratación podrá declarar decaída la adjudicación en su favor, pudiendo optar por efectuar una nueva adjudicación al licitador siguiente a aquél, según el orden en que hayan quedado clasificadas las ofertas, siempre que ello fuese posible y que el nuevo adjudicatario haya prestado su conformidad, en cuyo caso se concederá a éste un plazo de 10 días hábiles para atender a las obligaciones enunciadas en esta cláusula.

Sociedad inscrita en el Registro Mercantil de Santa Cruz de Tenerife, Inscripción 25ª,Hoja 1.087, Tomo 205, Libro 107, Sección 3ª, Folio 96. CIF A-28502144

16. FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

El contrato se perfeccionará mediante su formalización. En el plazo de 20 días hábiles desde la notificación de la adjudicación y una vez cumplidas las obligaciones del adjudicatario (cláusula 15), se suscribirá el contrato entre las partes. Si el adjudicatario no procediera a la firma del contrato en el plazo indicado, TITSA podrá resolver la adjudicación dejándola sin efecto, en cuyo caso se incautará la garantía definitiva, pudiéndose adjudicar el contrato al licitador que hubiere obtenido la segunda mejor puntuación.

El contrato se formalizará en escritura pública cuando así lo solicite el contratista, siendo a su costa los gastos derivados de su otorgamiento.

III
DEL CONTRATO DE SERVICIOS

17. RESPONSABLE DEL CONTRATO.

El órgano de contratación designará de entre su personal a un responsable del servicio que se encargará, junto al coordinador designado por el adjudicatario, de velar por la buena marcha y fin del contrato. El responsable designado por TITSA podrá emitir cuantas instrucciones estime oportunas al objeto de conseguir la máxima calidad del servicio y estará facultado para supervisar, revisar y comprobar la prestación del servicio a fin de examinar la idoneidad del mismo y su estricta adecuación a lo ofertado por el adjudicatario.

18. EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La prestación del servicio de atención e información telefónica por medio del *Call Center* se ejecutará con sujeción plena a lo establecido en los Pliegos, las estipulaciones recogidas en el documento en que se formalice el contrato, así como de acuerdo al contenido de la oferta adjudicataria y las instrucciones que emita el responsable del servicio designado por TITSA.

Previamente al comienzo de la prestación y en coordinación con el responsable designado por TITSA, el adjudicatario deberá impartir el **plan de formación** que haya presentado en su oferta.

En todo caso, la prestación del servicio estará orientada a conseguir el mayor número de llamadas atendidas, superando los umbrales que actualmente refleja el servicio y **procurando alcanzar la cuota del 90% de llamadas atendidas**. Para constatar estos datos se elaborarán por el personal del adjudicatario los informes a los que se hace referencia en el Pliego de prescripciones técnicas.

Asimismo, el adjudicatario ha de garantizar la inmediata comunicación a TITSA de cualquier incidencia negativa acontecida durante la prestación del servicio e igualmente respecto a cualquier reclamación o queja que por motivos de la prestación del servicio el usuario haya planteado. En estos supuestos se dejará constancia por escrito de la incidencia o reclamación concreta de la que se trate, debiendo comunicarse a TITSA a través del coordinador del servicio tal circunstancia en un plazo no superior a 24 horas desde que se produjese la incidencia o reclamación.

Sociedad inscrita en el Registro Mercantil de Santa Cruz de Tenerife, Inscripción 25ª,Hoja 1.087, Tomo 205, Libro 107, Sección 3ª, Folio 96. CIF A-28502144

A lo largo de la vigencia del contrato, el adjudicatario deberá garantizar la disponibilidad de tele-operadores para la atención continuada que requiere el servicio durante el horario fijado en el Pliego de prescripciones técnicas. El adjudicatario deberá responder en los casos donde se demande un refuerzo puntual del servicio, sin que ello afecte al precio/hora ofertado. En caso de sustituciones del personal adscrito al servicio, éste sólo podrá ser reemplazado por personal que reúna igualdad de condiciones y capacidades profesionales.

De igual forma, el adjudicatario deberá garantizar el correcto funcionamiento del equipo informático y telefónico que presentados en su oferta permanecerán adscritos al servicio. Cualquier incidencia en los equipos que impida una adecuada y óptima prestación deberá ser subsanada a la mayor brevedad posible y en ningún caso ello podrá comportar el incumplimiento del servicio contratado por lo que en su caso y cuando la incidencia lo requiriese, el equipo deberá ser sustituido de manera inmediata por otro de igual o superiores características.

Como condición especial de ejecución del contrato, el adjudicatario deberá localizar el centro de llamadas "Call Center" en la isla de Tenerife, por lo que deberá disponer plenamente del inmueble adecuado tras la formalización del contrato. TITSA podrá requerir visitar la instalación antes del comienzo del contrato.

19. AMPLIACIÓN Y REDUCCIÓN DEL SERVICIO

El número total de horas de servicio indicado (4.380 horas/año) es aproximado, quedando facultada TITSA para solicitar en determinados supuestos la ampliación del servicio contratado, con el consecuente incremento de horas de prestación que ello conlleva. De igual forma, TITSA estará facultada para reducir el número de horas indicado. En ambos casos, el pago que deba abonar TITSA por el servicio se ajustará a la prestación efectiva que se realice.

En estos supuestos, el ejercicio de esta facultad de ampliación o reducción del servicio no dará lugar a variación alguna en el precio/hora ofertado por el adjudicatario, ni derecho a compensación alguna.

No obstante lo anterior, tanto para el supuesto en que se requiera por parte de TITSA una ampliación del servicio como cuando se comunique una reducción del mismo, dicha facultad tendrá como límite anual el 10%, en más o en menos, del número de horas indicado.

20. OBLIGACIONES EN MATERIA LABORAL Y DE SEGURIDAD SOCIAL

El adjudicatario deberá cumplir, bajo su exclusiva responsabilidad, las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social y de seguridad e higiene en el trabajo, así como lo dispuesto en el Convenio Colectivo que en su caso sea de aplicación, debiendo tener a su cargo el personal necesario para la realización del objeto del contrato, respecto del que ostentará, a todos los efectos, la condición de empresario. En ningún caso TITSA será responsable de las relaciones existentes entre el adjudicatario y sus trabajadores, aun cuando los despidos y medidas que aquél adopte sean consecuencia directa o indirecta de actuaciones derivadas del contrato; no existiendo, por tanto, ningún tipo de relación entre el personal contratado por el adjudicatario y TITSA.

Será obligación del adjudicatario indemnizar todos los daños y perjuicios que se causen a terceros por el personal que preste el servicio. En todo caso deberá tener suscrita póliza de responsabilidad civil que cubra su responsabilidad frente a terceros, considerándose como tal a la propia TITSA.

Sociedad inscrita en el Registro Mercantil de Santa Cruz de Tenerife, Inscripción 25ª,Hoja 1.087, Tomo 205, Libro 107, Sección 3ª, Folio 96. CIF A-28502144

El incumplimiento por parte del adjudicatario de las obligaciones referidas en los párrafos anteriores, inclusive la infracción de las disposiciones sobre seguridad, no implicará responsabilidad alguna para TITSA, siendo el adjudicatario el único responsable. En caso de que TITSA fuere obligada a responder con carácter solidario o subsidiario, podrá dirigir acción de regreso contra el adjudicatario o bien compensar la cantidad en su caso sufragada con la facturación pendiente.

21. FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO

El adjudicatario emitirá factura mensual por el importe del servicio efectivamente prestado. La factura habrá de ser expedida de acuerdo a la normativa vigente y una vez conformada la factura por el responsable del contrato designado por TITSA, se procederá a su abono dentro de los siguientes plazos:

- 85 días para las facturas emitidas hasta el 31 de diciembre de 2011.
- 75 días para facturas emitidas durante el año 2012.
- 60 días para facturas emitidas durante el año 2013 y sucesivos.

22. PENALIZACIONES

- **Incumplimiento del servicio**

La omisión por parte del adjudicatario de sus obligaciones, la prestación del servicio por personal con distintas cualidades al comprometido por el adjudicatario, la falta de disposición de los equipos técnicos ofertados, las reclamaciones o quejas de los usuarios sobre la calidad del servicio, darán lugar a una penalización económica proporcional a la gravedad del incumplimiento, en una cuantía que podrá alcanzar el 10 por 100 del importe de adjudicación del contrato. Cuando cualquiera de estos hechos se manifieste de forma reiterada durante la vigencia del contrato, TITSA podrá optar entre seguir imponiendo la penalización descrita o resolver el contrato.

23.MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

Una vez perfeccionado el contrato, sólo podrán introducirse modificaciones en el mismo para atender a supuestos imprevistos, justificando en el documento oportuno en el que se formalice tal modificación la necesidad de ésta y el efecto económico que tenga en el contrato. Este documento se incorporará al contrato como Anexo y parte integrante del mismo a todos los efectos.

De acuerdo con el art.92 ter de la LCSP, las modificaciones a las que se refiere esta cláusula versarán esencialmente sobre el aumento o en su caso reducción o supresión del número de horas de servicio a prestar respecto de las inicialmente previstas y a los efectos resultará de aplicación el límite previsto en este Pliego.

Estas modificaciones serán obligatorias para el adjudicatario y se aplicarán de forma automática sin necesidad de formalizarse por escrito. El adjudicatario no tendrá derecho alguno en caso de supresión o reducción de horas a reclamar indemnización por dichas causas.

Sociedad inscrita en el Registro Mercantil de Santa Cruz de Tenerife, Inscripción 25ª,Hoja 1.087, Tomo 205, Libro 107, Sección 3ª, Folio 96. CIF A-28502144

24.SUBCONTRATACIÓN Y CESIÓN DEL CONTRATO

24.1 El adjudicatario será el único responsable de la ejecución de la prestación con arreglo estricto a los Pliegos y a los términos del contrato, no permitiéndose la subcontratación, ni total ni parcial, del servicio adjudicado.

24.2 Los derechos y obligaciones dimanantes del contrato no podrán ser cedidos por el adjudicatario a un tercero, salvo que se cumplan los siguientes requisitos:

- Que TITSA, a través del órgano de contratación, autorice de forma previa y expresa la cesión.

- Que el adjudicatario (cedente) tenga ejecutado al menos un 20 % del importe del contrato.

- Que el cesionario tenga capacidad para contratar, la solvencia que resulte exigible y no estar incurso en una causa de prohibición para contratar con el sector público.

VIII
FINALIZACIÓN DEL CONTRATO

25.EXTINCIÓN Y RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Además de en los supuestos de cumplimiento, el contrato podrá extinguirse por su resolución, acordada por la concurrencia de alguna de las siguientes causas:

- Acuerdo entre las partes.
- Extinción de la personalidad jurídica de la sociedad que resulte adjudicataria o, en su caso, muerte o incapacidad sobrevenida del empresario individual.
- Incumplimiento de las obligaciones de las partes.
- La contravención de las normas sobre subcontratación o cesión del contrato.
- Modificaciones en el contrato, aunque fueran sucesivas, que impliquen, aislada o conjuntamente, alteraciones del precio del contrato en cuantía superior, en más o en menos, al 40 % del precio primitivo del contrato, con exclusión del IGIC, o representen una alteración sustancial de la prestación inicial.

La resolución del contrato por incumplimiento imputable al contratista, se producirá por acuerdo del órgano de contratación previa audiencia del adjudicatario. La resolución por incumplimiento, llevará aparejada la incautación de la garantía definitiva, sin perjuicio de las penalizaciones que hayan podido imponerse y de la reclamación de daños y perjuicios que proceda cuando la indemnización que corresponda pudiere exceder de esas cuantías.

La resolución por causa imputable al adjudicatario tendrá efectos desde la comunicación de TITSA, que podrá realizar mediante carta, remisión por fax o burofax en la que se indique la decisión de resolver el contrato, causa y fecha del efecto de la resolución. El efecto ejecutivo de la comunicación, lo será sin perjuicio de las acciones que asistan al adjudicatario para impugnarla.

En caso de producirse la resolución del contrato por causa imputable a TITSA, se abonarán al adjudicatario los trabajos efectuados y la indemnización que en su caso pudiera corresponder.

Sociedad inscrita en el Registro Mercantil de Santa Cruz de Tenerife, Inscripción 25ª,Hoja 1.087, Tomo 205, Libro 107, Sección 3ª, Folio 96. CIF A-28502144

Sociedad inscrita en el Registro Mercantil de Santa Cruz de Tenerife, Inscripción 25ª,Hoja 1.087, Tomo 205, Libro 107, Sección 3ª, Folio 96. CIF A-28502144

A N E X O I

MODELO DE PROPOSICIÓN ECONÓMICA

D….....,con D.N.I nº…....., mayor de edad, con domicilio en …....., enterado del Pliego de Condiciones Particulares y de Prescripciones Técnicas que han de regir la contratación del **servicio de atención e información telefónica a los usuarios de TITSA (*Call Center*), tramitada por procedimiento abierto, con nº de expediente T-SER 5/062011 y aceptando íntegramente el contenido de los mismos, en nombre** (propio o en representación de la sociedad…….…….. con CIF……), se compromete a ejecutar el contrato de referencia por el siguiente importe:

Precio por hora (sin IGIC) **……euros (en números)**	**IGIC** **……**

Precio para 2 años de contrato (8.760 horas estimadas) **…….euros (en números)**	**IGIC** **……**

En……a….....de…….de 2011

Fdo.

Sociedad inscrita en el Registro Mercantil de Santa Cruz de Tenerife, Inscripción 25ª,Hoja 1.087, Tomo 205, Libro 107, Sección 3ª, Folio 96. CIF A-28502144

ANEXO II

MODELO DE AVAL

La entidad (razón social de la entidad de crédito o sociedad de garantía recíproca)……..NIF……con domicilio (a efectos de notificaciones y requerimientos) en…….
Calle/plaza/avenida…….CP…….
y en su nombre (nombre y apellidos de los Apoderados)…….....
con poderes suficientes para obligarse en este acto, según resulta del bastanteo de poderes que se reseña en la parte inferior de este documento,

AVALA

A: (nombre y apellidos o razón social del avalado)…….....
NIF……, por importe de……euros (en cifra)…… en concepto de garantía…….……..para responder de las obligaciones derivadas de…….....
……
ANTE: TRANSPORTES INTERRUBANOS DE TENERIFE, S.A.U. (TITSA)

La entidad avalista declara bajo su responsabilidad, que cumple los requisitos previstos en el art.56.2 del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas. Este aval se otorga solidariamente respecto del obligado principal, con renuncia expresa al beneficio de excusión y con compromiso de pago al primer requerimiento.

Este aval estará en vigor hasta que el órgano de contratación o quien en su nombre sea habilitado legalmente para ello, autorice su cancelación o devolución.

El presente aval ha sido inscrito en esta misma fecha en el Registro Especial de Avales con el núm……
(Lugar y fecha)…….
Razón social de la entidad……..
Firma de los apoderados……..

BASTANTEO DE PODERES POR LA ASESORÍA JURÍDICA DE LA C.G.D. O ABOGACÍA DEL ESTADO		
Provincia:	Fecha:	Número de Código: