

**CONTRATO DE SERVICIOS
PROCEDIMIENTO ABIERTO
VARIOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN**

ANEXO I AL PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES

CUADRO DE CARACTERÍSTICAS

1.- DEFINICIÓN DEL OBJETO DEL CONTRATO (Cláusula 2)	
1.1.-OBJETO DEL CONTRATO: SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA IFEMA MADRID	
1.2.- NOMENCLATURA CPV:	79510000-2 Servicios de contestación de llamadas telefónicas 79342320-2 - Servicios de atención al cliente
1.3.- DIVISIÓN EN LOTES: [X] No	
No se establecen lotes porque el conjunto de las prestaciones que integran el expediente tiende a la consecución de una única finalidad que es el detallado en el objeto del contrato.	
[] Si Número y denominación de los lotes: (Número máximo de lotes a que los empresarios podrán licitar o ser adjudicatarios)	
Pueden presentarse ofertas para: [] Todos los lotes [] N.º máximo de lotes: [Nº]	
[] Número máximo de lotes que pueden adjudicarse a un único licitador: [Nº] (En caso afirmativo) Criterios objetivos para determinar la adjudicación de los lotes	
[] Se admite oferta integradora	

2.- ÓRGANO DE CONTRATACIÓN, COMISIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN Y PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN (Cláusulas 6 y 10)
2.1.- ÓRGANO DE CONTRATACIÓN: Comité Ejecutivo, según las Instrucciones Internas de Contratación publicadas en el perfil de contratante y en el Portal de Licitación Electrónica de IFEMA.
2.2.- COMISIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN: Según lo señalado en el perfil de contratante y en el Portal de Licitación Electrónica de IFEMA.
2.3. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN: Abierto.

3.- PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN, VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y REVISIÓN DE PRECIO (Cláusulas 3, 4, 5 y 35)
3.1.- PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN (IVA EXCLUIDO): 1.432.807,66 euros (UN MILLÓN CUATROCIENTOS TREINTA Y DOS MIL OCHOCIENTOS SIETE EUROS CON SESENTA Y SEIS CÉNTIMOS), según el siguiente detalle:

DESGLOSE PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN									
SERVICIO DE CONTACT CENTER									
Presupuesto base (IVA excluido)								1.432.807,66 €	
Dividido en:									
Costes endógenos									
<i>Gastos de personal</i>								1.146.566,49 €	
<i>Costes directos</i>								49.588,76 €	
<i>Costes indirectos</i>								8.039,61 €	
Costes exógenos									
<i>Gastos generales</i>								156.419,28 €	
<i>Beneficio industrial</i>								72.193,52 €	
	PERIODO 1 JUNIO 2025 A 31 DICIEMBRE 2025			PERIODO ENERO 1 2026 A 31 DICIEMBRE 2026			PERIODO 1 ENERO 2027 A 31 MAYO 2027		
CATEGORÍAS	ESTIMACIÓN HORAS DE SERVICIO	PRECIO UNITARIOS MÁXIMOS	TOTAL MÁXIMO (nº de horas X precio unitario ofertado)	ESTIMACIÓN HORAS DE SERVICIO	PRECIO UNITARIOS MÁXIMOS	TOTAL MÁXIMO (nº de horas X precio unitario ofertado)	ESTIMACIÓN HORAS DE SERVICIO	PRECIO UNITARIOS MÁXIMOS	TOTAL MÁXIMO (nº de horas X precio unitario ofertado)
		€/HORA IVA EXCLUIDO			€/HORA IVA EXCLUIDO			€/HORA IVA EXCLUIDO	
Responsable operativo de la plataforma	1.888,00	20,50	38.704,00	3.176,00	21,22	67.394,72	1.304,00	21,73	28.335,92
Agentes	15.689,00	18,50	290.246,50	33.634,00	19,15	644.091,10	13.755,00	19,61	269.735,55
Plus domingo	406,00	3,00	1.218,00	1.016,00	3,11	3.159,76	520,00	3,18	1.653,60
Plus idioma	10.199,00	2,00	20.398,00	21.865,96	2,07	45.262,55	8.943,00	2,12	18.959,16
Plus festivo	144,00	8,00	1.152,00	236,00	8,28	1.954,08	64,00	8,48	542,72
	PRESUPUESTO MÁXIMO DE LICITACIÓN PERIODO IVA EXCLUIDO (1)		351.718,50	PRESUPUESTO MÁXIMO DE LICITACIÓN PERIODO IVA EXCLUIDO (2)		761.862,21	PRESUPUESTO MÁXIMO DE LICITACIÓN PERIODO IVA EXCLUIDO (3)		319.226,95
	PRESUPUESTO BASE LICITACIÓN TOTAL IVA EXCLUIDO (SUMA 1+2+3)					1.432.807,66			
La contratación del servicio hace referencia a lo recogido en la disposición adicional 33ª de la LCSP, "Contratos de suministros y servicios en función de las necesidades", por lo que en este contrato con presupuesto limitativo, el contratista se obligará a ejecutar el servicio de forma sucesiva y por el precio unitario ofertado, sin que el número total de prestaciones incluidas en el objeto del contrato se defina con exactitud al tiempo de celebrar este contrato, por estar subordinadas las mismas a las necesidades de IFEMA, aprobándose el presupuesto máximo de licitación establecido en este apartado.									
Por tanto, el presupuesto máximo de licitación indicado se trata de una estimación y el precio que finalmente se abonará será el que resulte de las unidades o prestaciones realmente ejecutadas durante la ejecución del contrato.									
Presupuesto base de licitación de cada Lote (IVA excluido):									
Lote 1.-									
Lote 2.-									
Lote 3.-									

3.2.- SISTEMA DE DETERMINACIÓN DEL PRECIO:

Precios unitarios

- Los precios unitarios incluidos en el apartado anterior incluyen todos los costes directos e indirectos necesarios para la prestación del servicio, incluyendo los salariales, medios técnicos, materiales y de cualquier otra índole salvo el coste telefónico de emisión.
- Los precios unitarios de licitación mencionados en el apartado anterior se entenderán máximos, es decir, el ofertante no podrá superar el máximo individual propuesto y como consecuencia de ello, tampoco podrá superar el presupuesto tipo de licitación mencionado anteriormente.
- Los ofertantes tendrán en cuenta las únicas categorías de tarifas y pluses computables en este servicio son las que se indican en el apartado anterior, por lo que serán excluidas aquellas propuestas que contengan cualquier modificación de las categorías citadas, nuevas categorías o pluses no contemplados.
- Los importes ofertados de estos pluses se aplicarán a las dos categorías de recursos indicadas.
- Los precios unitarios indicados incluyen el coste telefónico necesario para la prestación del servicio.
- El precio del servicio corresponde a la prestación efectiva de trabajo por lo que en el supuesto de no prestarse por cualquier causa, como por ejemplo: enfermedad, retraso, permisos retribuidos del trabajador etc., no se facturarán las horas en que no se presten servicios, abonando IFEMA únicamente el servicio realmente prestado de forma efectiva y justificada. IFEMA no asumirá tampoco ningún tipo de coste derivado de formación, reuniones de coordinación, comidas, etc., que deberán ser soportadas por el adjudicatario.

A tanto alzado

Otra modalidad

3.3.- VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO (IVA EXCLUIDO): 2.929.376,71 euros. Se desglosa en:

- Presupuesto base de licitación: 1.432.807,66 euros
- Prórroga/s (máximo 12 meses adicionales): 780.165,22 euros
- Posibles modificaciones de contrato: 716.403,83 euros (50% sobre el presupuesto base de licitación)

3.4.- REVISIÓN DEL PRECIO:

NO: [X] En caso de prórroga/s del contrato para un máximo de 12 meses adicionales, será de aplicación los precios unitarios ofertados por el adjudicatario para el periodo de enero-mayo del año 2027.

SÍ: []

Fórmula. -

3.5.- VARIACIÓN DE PRECIOS:

NO: [X]

SÍ: []

Objetivos de plazos o de rendimiento:

4.- PERFIL DE CONTRATANTE (Cláusula 8)

Portal de Licitación Electrónica de IFEMA MADRID.

Enlace: <https://licitaciones2.ifema.es/>

5.- CONSULTAS (Cláusula 47)

Forma de remisión: A través del Portal de Licitación Electrónica de IFEMA.

Plazo de consultas: Hasta 5 días hábiles contados a partir del día siguiente al que tenga lugar la fecha de publicación del anuncio de licitación, finalizando a las 12:00 horas

6.- PRESENTACIÓN DE LAS PROPOSICIONES. NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES (Cláusulas 12, 13 y 14)

6.1. PRESENTACIÓN DE LAS PROPOSICIONES.

Plazo de presentación de ofertas: En el plazo señalado en el Anuncio de licitación publicado en el Portal de Licitación Electrónica de IFEMA MADRID, podrán entregarse las proposiciones y la documentación adjunta, exclusivamente de forma electrónica, a través de dicho portal de licitación electrónica (<https://licitaciones2.ifema.es/>)

El licitador no podrá presentar la proposición a través de otro medio que no sea el referido portal de licitación electrónica, siendo por tanto el único medio aceptado para la presentación de proposiciones. Si además el licitador presentara la proposición a través de otros medios, no será dicha proposición admitida al procedimiento de licitación y adjudicación, y, por tanto, el licitador quedará excluido del procedimiento, con independencia de que haya presentado oferta a través del Portal de Licitación electrónica.

6.2. NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES.

Cualesquiera notificación o comunicación en el ámbito del procedimiento regulado por este Pliego que deba realizar un usuario registrado, un licitador o adjudicatario, se deberá realizar a través del portal de licitación electrónica, avisando además, en los siguientes correos electrónicos (enriqueh@ifema.es ; dmpardillos@ifema.es) que ha procedido a incluir

información o documentación en el referido portal, pero en ningún caso, podrá adjuntar la documentación correspondiente a su oferta al remitir la comunicación en la que se indique que ha procedido a presentar oferta a través del portal de licitación electrónica. Es el portal de licitación electrónica el único medio en el que podrán entregar, tanto la proposición, como la documentación relativa al procedimiento, siendo motivo de exclusión del licitador, la remisión a través de correo electrónico de la documentación que conforma su oferta.

Si además el licitador presentara la proposición a través de otros medios, no será dicha proposición admitida al procedimiento de licitación y adjudicación, y, por tanto, el licitador quedará excluido del procedimiento, con independencia de que haya presentado oferta a través del Portal de Licitación electrónica.

7.- SOLVENCIA (Cláusulas 9 y 14 y 19):

La documentación exigida para su acreditación se solicitará **únicamente** al licitador que haya presentado la mejor oferta de conformidad con lo previsto en la Cláusula 19 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares:

SÍ]

NO] Se solicita a todos licitadores que presenten esta documentación en el Sobre o archivo electrónico N°1.

7.1.- APORTACIÓN DE COMPROMISO DE ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS OBLIGATORIA A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

] No será necesario aportar un documento concreto de compromiso de adscripción de medios a la ejecución del contrato en atención a que los licitadores, además de acreditar la solvencia mínima requerida en este Cuadro de Características, deberán conformar su oferta teniendo en cuenta, los medios personales que van a destinar o adscribir a la ejecución del contrato. Por tanto, su oferta será suficiente y eficaz compromiso. Y ello sin perjuicio de que, con la presentación de las ofertas, los licitadores quedan obligados a adscribir, como mínimo, los medios exigidos por el Pliego de Prescripciones Técnicas.

] Si. El licitador aportará un compromiso firmado de no sustitución, ni definitiva ni puntualmente, durante toda la vigencia del contrato, incluidas sus posibles prórrogas, de los integrantes del equipo que haya identificado en su oferta, por personas distintas. En ese compromiso deberá manifestar expresamente que cualquier cambio o sustitución de las referidas personas deberá someterlo a aprobación por escrito de IFEMA, sin cuya autorización no podrá llevarlo a efecto.

Estos compromisos se integrarán en el contrato. Su incumplimiento podrá ser causa de:

] Resolución del contrato

<p><input type="checkbox"/> Penalidades (Ver Apartado 22)</p>
<p>7.2.- CLASIFICACIÓN</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> No</p> <p><input type="checkbox"/> Si (art. 77 LCSP).</p> <p style="text-align: center;">Grupo – Subgrupo – Tipo de servicio – Categoría</p>
<p>7.3.- SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA</p> <p>El licitador deberá acreditar la solvencia económica y financiera (art. 87 LCSP), mediante los medios señalados a continuación:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a) Declaración del volumen anual de negocios del licitador en el ámbito al que se refiera el contrato (servicios de contact center), referido al mejor ejercicio dentro de los tres últimos disponibles por importe igual o superior a 4.300.000 € Se adjunta Anexo XI.</p> <p><input type="checkbox"/> b) Seguro de responsabilidad civil</p> <p><input type="checkbox"/> c) Otros:</p>
<p>7.4.- SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL</p> <p>El licitador deberá acreditar la solvencia técnica o profesional (art. 90 LCSP), mediante los medios señalados a continuación:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a) Relación de los principales contratos de servicios realizados de igual o similar naturaleza y análoga dimensión que los que constituyen el objeto del contrato, en el curso de, como máximo los 3 últimos años, en la que se indique el importe, la fecha y el destinatario, público o privado de los mismos. Se adjunta Anexo XII.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Especificar requisitos mínimos: Se entenderá cumplido este requisito de solvencia técnica, con la presentación de referencias de un mínimo de 5 servicios distintos de al menos 3 clientes diferentes, de carácter multicanal de naturaleza análoga a los del objeto de contrato, que incluyan recepción de llamadas y gestión de correo electrónico realizados en los últimos 3 años, cuyo importe de ejecución haya sido igual o superior a 730.000€ anuales cada uno, IVA excluido. <p>Asimismo, se requiere que al menos 3 de las 5 referencias aportadas, deben acreditar haber gestionado al menos 123.000 llamadas entrantes y 129.000 emails recibidos anuales.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Especificar forma de acreditación: Declaración responsable conforme a Anexo XII. <p><input type="checkbox"/> b) Indicación del personal técnico o de las unidades técnicas, integradas o no en la empresa, participantes en el contrato, especialmente aquellos encargados del control de calidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Especificar requisitos mínimos: ➤ Especificar forma de acreditación:

[] c) Descripción de las instalaciones técnicas, de las medidas empleadas por el empresario para garantizar la calidad y de los medios de estudio e investigación de la empresa.

- Especificar requisitos mínimos:
- Forma de acreditación:

[] d) Cuando se trate de servicios o trabajos complejos o cuando, excepcionalmente, deban responder a un fin especial, un control efectuado por el órgano de contratación o, en nombre de éste, por un organismo oficial u homologado competente del Estado en que esté establecido el empresario, siempre que medie acuerdo de dicho organismo. El control versará sobre la capacidad técnica del empresario y, si fuese necesario, sobre los medios de estudio y de investigación de que disponga y sobre las medidas de control de la calidad.

- Especificar requisitos mínimos:
- Especificar forma de acreditación:

[x] e) Titulaciones académicas y profesionales, así como experiencia concreta, del empresario y del personal directivo de la empresa y, en particular, del personal responsable de la ejecución del contrato, así como de los técnicos encargados directamente de la misma.

- Titulaciones académicas y profesionales/experiencia:

Responsable del Contrato

Se requiere una persona con al menos 15 años de experiencia contrastada en el análisis, supervisión y gestión de servicios de atención telefónica y multicanal.

Deberá tener el nivel jerárquico suficiente dentro de su organización para poder tomar decisiones relevantes con respecto al servicio y a la gestión del contrato y de su relación con IFEMA MADRID.

- Forma de acreditación:
 - El licitador que presente la mejor oferta deberá aportar el currículum vitae del perfil indicado en los que se acrediten expresamente los datos formativos y de experiencia profesional requeridos.

[] f) Medidas de gestión medioambiental que el empresario podrá aplicar al ejecutar el contrato.

- Especificar requisitos mínimos:
- Especificar forma de acreditación:

[] g) Declaración sobre la plantilla media anual de la empresa y del número de directivos durante los tres últimos años.

- Requisitos mínimos:
- Forma de acreditación:

h) Declaración indicando la maquinaria, material y equipo técnico del que se dispondrá para la ejecución de los trabajos o prestaciones.

- Especificar requisitos mínimos:
- Especificar forma de acreditación:

i) Indicación de la parte del contrato que el empresario tiene el propósito de subcontratar.

- Especificar criterio de selección:
- Especificar forma de acreditación:

7.5.- HABILITACIÓN EMPRESARIAL EXIGIBLE PARA REALIZAR LA PRESTACIÓN (art. 65 LCSP)

No se exige

Si se exige:

8.- CRITERIOS DE VALORACIÓN DE LAS OFERTAS (Cláusulas 11, 17, 18 y 22)

8.1.- CRITERIOS NO EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FÓRMULAS

La documentación aportada para su valoración con los criterios definidos en este apartado se deberá incluir únicamente en el Sobre o archivo electrónico número 2. Si en el sobre número 1 figurase documentación correspondiente al sobre número 2 o al sobre número 3, el licitador será excluido del procedimiento de adjudicación por vulnerar el carácter secreto que han de tener las proposiciones.

No

Si. Especificar:

CRITERIO 1.- ACREDITACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

Deberá aportarse documentación detallando cada uno de los aspectos concretos que se citan a continuación, teniendo en cuenta que para cada APARTADO se recomienda una extensión aproximada de 5 páginas de tamaño A4.

a) Informes de seguimiento del servicio: según descripción del pliego de prescripciones técnicas.

Descripción de las herramientas disponibles para el seguimiento del servicio.

El ofertante deberá aportar imágenes con los informes tipo que generaría a IFEMA MADRID cubriendo la información solicitada o ejemplo de cómo quedaría configurado tal informe.

Las imágenes deben tener el tamaño y la definición adecuadas para ser leídas y analizadas correctamente. Debe observarse el nivel de detalle exigido en este apartado.

b) Plan de puesta en marcha del servicio: según descripción del pliego de prescripciones técnicas.

Documentación del plan de puesta en marcha del servicio donde se reflejen la descripción de procesos, tareas, hitos de seguimiento incluyendo fechas y equipos implicados.

c) Puesto de agente, según descripción en apartado del pliego de prescripciones técnicas.

Documentación con el detalle de los elementos que permita comprobar de forma inequívoca todo lo solicitado en el punto de PUESTOS DE AGENTE, además de un checklist punto por punto.

d) Conectividad entre IFEMA MADRID y el Adjudicatario, según descripción del pliego de prescripciones técnicas.

Documentación con el detalle de los elementos que permita comprobar de forma inequívoca todo lo solicitado en el punto CONECTIVIDAD ENTRE IFEMA MADRID Y EL ADJUDICATARIO además de un checklist punto por punto.

e) Planes de contingencia del servicio, según descripción del pliego de prescripciones técnicas.

Deberá desarrollar los planes de contingencia que defina para incidencias informáticas, emergencias telefónicas y fallos eléctricos.

f) Especificaciones del CTI, según descripción del pliego de prescripciones técnicas

Documentación de las características técnicas de su equipamiento CTI y sus posibilidades de integración.

Específicamente, el ofertante deberá detallar las características concretas del conector con Salesforce, según lo especificado en el apartado correspondiente.

Serán excluidas todas aquellas ofertas que presenten un conector no certificado por Salesforce y con características distintas a las definidas.

1.2.- PONDERACIÓN: No tiene**CRITERIO 2.- AISLAMIENTO DE LA PLATAFORMA DE IFEMA MADRID CON RESPECTO A OTROS SERVICIOS.**

2.1.- DOCUMENTACIÓN: Deberá aportarse documentación gráfica y explicativa de la disposición de los recursos asignados al servicio de IFEMA MADRID dentro de la plataforma donde se prestaría el servicio,

2.2.- PONDERACIÓN: Puntuación máxima 175 puntos.

Se valorará que la asignación de puestos para la plataforma de IFEMA se encuentre preferentemente ubicada en un espacio independiente o de forma lo más aislada posible del resto de campañas de otros clientes dentro del centro de operaciones.

Tramos de puntuación: Se establecen 20 niveles de valoración, entre el 5% y el 100% de la puntuación.

CRITERIO 3. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

3.1.- DOCUMENTACIÓN: Deberá aportarse documentación acreditativa requerida en el apartado 7.- Encuestas de satisfacción a clientes-, del pliego de prescripciones técnicas.

3.2.- PONDERACIÓN: Puntuación máxima 100 puntos.

Se valorará la adecuación de la metodología, herramientas, procesos, e informes que plantea realizar el ofertante para cumplir con el objetivo de medir la satisfacción de los interlocutores del servicio. Asimismo, se tendrá en cuenta el nivel de detalle y de claridad de la información aportada.

Tramos de puntuación: Se establecen 20 niveles de valoración, entre el 5% y el 100% de la puntuación.

CRITERIO 4.- CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL INMUEBLE EN EL QUE SE UBIQUE EL CENTRO DE OPERACIONES PROPUESTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

4.1.- DOCUMENTACIÓN: Deberá aportarse documentación ilustrativa de las características generales del inmueble, datos de ubicación y de las dotaciones que se dispone para la prestación del servicio.

4.2.- PONDERACIÓN: Puntuación máxima 125 puntos.

Se valorarán las características generales del inmueble en el que se ubique la plataforma y su idoneidad para la prestación del servicio en aspectos tales como el estado de conservación, la disponibilidad de elementos arquitectónicos que faciliten la prestación y control de servicio (zonas amplias y diáfanos, luminosas, insonorización), la existencia de zonas de descanso, salas de reuniones y salas de formación.

Tramos de puntuación: Se establecen 20 niveles de valoración, entre el 5% y el 100% de la puntuación.

8.2.- CRITERIOS EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FÓRMULAS

La documentación aportada para su valoración con los criterios definidos en este apartado se deberá incluir únicamente en el Sobre o archivo electrónico número 3. Si en el sobre número 1 o en el sobre número 2 figurase documentación correspondiente al sobre número 3, el licitador será excluido del procedimiento de adjudicación por vulnerar el carácter secreto que han de tener las proposiciones.

[] Sólo criterio precio

[x] Varios criterios para valorar la documentación presentada en el SOBRE O ARCHIVO ELECTRÓNICO NÚMERO 3:

CRITERIO 5.- PROPUESTA ECONÓMICA:

5.1.- DOCUMENTACIÓN. Modelo de Proposición económica que se presentará redactada conforme al modelo que se incorpore como **Anexo IX (A y B) al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares**, debidamente firmada por quien tenga poder suficiente y fechada. La oferta, para ser admitida al procedimiento, deberá ser igual o inferior al presupuesto base de licitación indicado en el **Apartado 3.1 del Cuadro de Características**; expresará claramente, escrita en letra y cifras, la cantidad de euros por la que el licitador se compromete a la ejecución del contrato, impuestos indirectos excluidos, En el caso de no ser coincidentes la letra y la cifra y no se pueda interpretar claramente, se dará siempre prevalencia a la letra sobre la cifra.

5.2.- PONDERACIÓN CRITERIO 5: Puntuación máxima 400 puntos.

Se valorarán con cero (0) puntos a aquellas proposiciones económicas que coincidan con el presupuesto tipo incorporado en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

La valoración de la propuesta económica se realizará mediante la utilización de la siguiente fórmula matemática:

$$Y = \frac{M \times \text{Min}}{X}$$

Siendo para este caso:

Y: puntuación de la oferta que se valora.

M: máxima puntuación a otorgar.

X: precio ofertado a valorar.

Min: precio más bajo ofertado.

CRITERIO 6.- DISPONIBILIDAD DE EQUIPO DE RESPALDO BACKUP ADICIONAL PARA PERFIL AGENTE.

6.1.- DOCUMENTACIÓN: Incorporará la firma de la persona que represente legalmente al ofertante y contendrá la declaración responsable, de conformidad con el modelo CRITERIOS TÉCNICOS OBJETIVOS del ANEXO IX C), debiendo estar firmados de forma manuscrita o electrónica por el representante legal.

6.2.- PONDERACIÓN CRITERIO 6: Puntuación máxima 150 puntos, según el siguiente detalle:

Teniendo en cuenta la obligatoriedad que se requiere en el apartado 4.2 del pliego de prescripciones técnicas para disponer de un equipo humano de respaldo con formación en las tareas más habituales del servicio mínimo de 4 recursos para el perfil agente, se puntuará de la siguiente manera la disponibilidad de dichos recursos adicionales:

La asignación de puntuación se realizará bajo los siguientes parámetros:

- 0-4 recursos adicionales para el perfil agente: 0 puntos
- 5 recursos adicionales para el perfil agente: 50 puntos
- 6 recursos adicionales para el perfil agente: 100 puntos
- 7 o más recursos adicionales para el perfil agente: 150 puntos

CRITERIO 7.- DISPONIBILIDAD DE UNA HERRAMIENTA PARA CÁLCULO DEL DIMENSIONAMIENTO, CONTROL Y GESTIÓN DE RECURSOS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.1.- DOCUMENTACIÓN: Incorporará la firma de la persona que represente legalmente al ofertante y contendrá la declaración responsable, de conformidad con el modelo CRITERIOS TÉCNICOS OBJETIVOS del ANEXO IX D), debiendo estar firmados de forma manuscrita o electrónica por el representante legal.

En caso de proponer una herramienta, además de la declaración responsable, deberá aportar documentación técnica descriptiva de la herramienta propuesta y de sus características y funcionalidades.

7.2.- PONDERACIÓN CRITERIO 7: Puntuación máxima 50 puntos, según el siguiente detalle:

Se valorará el que el ofertante cuente con una herramienta automatizada de mercado para realizar el dimensionamiento del servicio. Esta herramienta, deberá permitir hacer dimensionamientos mensuales o con la periodicidad que se requiera con las siguientes condiciones mínimas:

- Permitir dimensionamientos por canales de atención para valorar las cargas de trabajo y recursos según necesidades.
- Considerar en los cálculos los acuerdos de niveles de servicio definidos.
- Obtener datos escalables por días, semanas y meses, teniendo en cuenta la actividad de IFEMA MADRID y sus eventos planificados.
- Realizar cálculos que ajusten el dimensionamiento a franjas de una hora como mínimo.
- Incorporar para la obtención de resultados todos los tiempos asociados a la interacción, niveles de atención fijados y corrección de elementos externos como el absentismo, vacaciones, descansos, etc..

La asignación de puntuación se realizará bajo los siguientes parámetros:

- No dispone de herramienta o la herramienta no cumple con la totalidad de funcionalidades mínimas: 0 puntos
- Sí dispone de herramienta: 50 puntos (para otorgar esta puntuación la herramienta deberá estar desarrollada para soportar la totalidad de funciones descritas, no se admitirán desarrollos basados en hojas de cálculo tipo Excel o equivalente).

8.3.- CRITERIOS DE DESEMPATE

Si. Preferencia en la adjudicación:

1.- Tendrán preferencia en la adjudicación en caso de empate entre dos o más licitadores, las empresas que acrediten tener en su plantilla un número de trabajadores con discapacidad superior al 2 por cien del total de la plantilla siempre que dichas proposiciones igualen en sus términos a las más ventajosas desde el punto de vista de los criterios que sirven de base para la adjudicación.

Si dos o más de las empresas licitadoras que hubieren empatado en cuanto a la mejor oferta acreditaran así mismo tener relación laboral con personas con discapacidad en un porcentaje superior al 2 por 100, tendrá preferencia en la adjudicación del contrato el licitador que disponga del mayor porcentaje de trabajadores fijos con discapacidad en su plantilla.

A efectos de aplicación de esta circunstancia IFEMA requerirá a los licitadores que hayan empatado para que presenten la documentación acreditativa del porcentaje y número de trabajadores con discapacidad en plantilla.

2.- En aquellos casos en los que no se pueda aplicar el criterio de preferencia indicado anteriormente (por ausencia de acreditación de las circunstancias descritas o incluso por coincidencia en el número de trabajadores minusválidos) y se presentasen dos o más proposiciones que igualen en todos sus términos a la más ventajosa, se utilizará como criterio la justificación de tener publicadas en su web políticas cumplimiento normativo o "compliance penal" que, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 31bis, apartado 2, del Código Penal, deberá contener las siguientes determinaciones:

- Código de Conducta.
- Mapa de Riesgos Penales: en el que se identificaran los riesgos penales que puedan tener mayor incidencia en la contratista, incluyendo los riesgos penales propios de su modelo de negocio y los comunes a cualquier clase de empresa.
- Manual de Prevención de Delitos Penales, en el que se recogerán las conclusiones y propuestas extraídas del estudio realizado en la fase anterior.
- Canal de Denuncias y Protocolo de actuación en caso de detección de riesgos.

3.- Y, en aquellos casos en los que tampoco pueda aplicarse el criterio de preferencia indicado anteriormente, se decidirá la adjudicación mediante sorteo para cuya realización se convocará a las partes. En el caso de no presentarse alguna de ellas, el sorteo tendrá lugar igualmente en la fecha y hora señaladas en la convocatoria.

8.4.- OFERTAS CON VALORES ANORMALES O DESPROPORCIONADOS

Se considerarán como anormales o desproporcionadas, las ofertas de los licitadores que:

Criterio precio (se aplican parámetros objetivos art. 85 RGLCAP)

De las ofertas admitidas se podrán considerar desproporcionadas o temerarias las ofertas que se encuentren en los siguientes supuestos:

- Cuando, concurriendo un solo licitador, sea inferior al presupuesto base de licitación en más de 25 unidades porcentuales.
- Cuando concurren dos licitadores, la que sea inferior en más de 20 unidades porcentuales a la otra oferta.
- Cuando concurren tres licitadores, las ofertas admitidas que sean inferiores en más de 10 unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas admitidas. No obstante, se excluirá para el cómputo de dicha media la oferta de cuantía más elevada cuando sea superior en más de 10 unidades porcentuales a dicha media.
- Cuando concurren cuatro o más licitadores, las que sean inferiores en más de 10 unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas admitidas. No obstante, si existieran ofertas superiores a dicha media en más de 10 unidades porcentuales, se procederá al cálculo de una nueva media sólo con las ofertas que no se encuentren en el supuesto indicado. En todo caso, si el número de las restantes ofertas es inferior a tres, la nueva media se calculará considerando las tres ofertas de menor cuantía.
- Aquella oferta cuya baja en relación con el presupuesto tipo sea superior a 25 unidades porcentuales.

En el caso de presentarse una oferta que, de acuerdo con los criterios establecidos anteriormente, pueda ser considerada desproporcionada a criterio de la Comisión de Compras y Contratación y, previamente a su consideración definitiva como desproporcionada o temeraria, se solicitará al licitador con la proposición con mejor relación calidad-precio los informes complementarios que especifiquen las circunstancias por las cuales considera el ofertante que la proposición presentada puede ser cumplida en los términos ofertados.

Para la valoración de las ofertas como desproporcionadas, la Comisión de Compras y Contratación podrá considerar la relación entre la solvencia de la empresa y la oferta presentada.

[] Varios criterios (Especificar PARÁMETROS OBJETIVOS en virtud de los cuales se entenderá que una proposición es anormal o desproporcionada)

- Parámetro 1
- Parámetro 2

(En todo caso, de conformidad con lo previsto en el artículo 147.4 de la LCSP, los órganos de contratación rechazarán las ofertas si comprueban que son anormalmente bajas porque vulneran la normativa sobre subcontratación o no cumplen las obligaciones aplicables en materia medioambiental, social o laboral, nacional o internacional, incluyendo el incumplimiento de los convenios colectivos sectoriales vigentes).

8.5.- SUPUESTOS DE EXCLUSIÓN AUTOMÁTICA DE LAS OFERTAS

Además de los recogidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, se producirá la exclusión automática de las ofertas en los siguientes supuestos:

- En el caso de establecerse un umbral mínimo en el **Apartado 10.2 del Cuadro de Características**, la oferta que no supere al menos el porcentaje de valoración establecido en el apartado indicado.

9.- OFERTAS VARIANTES (Cláusula 12)

[X] No se admiten variantes

Se admiten variantes. Especificar.

10.- FASES DE VALORACIÓN DE OFERTAS (Cláusulas 11, 14 y 16)
10.1.- EXISTENCIA DE FASES SUCESIVAS: <input checked="" type="checkbox"/> No / <input type="checkbox"/> Sí (Especificar fases)
10.2.- EXISTENCIA DE UMBRALES MÍNIMOS EN LA PUNTUACIÓN DE FASES: <input checked="" type="checkbox"/> No / <input type="checkbox"/> Sí (Especificar umbral mínimo)

11.- GARANTÍAS (Cláusulas 15, 19, 21 y 42)
<p>11.1.- GARANTÍA PROVISIONAL</p> <p><input type="checkbox"/> No se exige <input checked="" type="checkbox"/> Si se exige</p> <p>Importe.- 42.984,23 Euros (3% del presupuesto base de licitación (IVA EXCLUIDO)) Justificación.- Según lo previsto en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares: aval bancario, seguro de caución o ingreso en efectivo en la cuenta:</p> <p>Identificación de la cuenta corriente en la que ha de hacerse el ingreso si se opta por prestarla en metálico: <u>BANCO SABADELL</u> IBAN ES23 0081 5136 70 0001425550 Swift BSABESBB</p>
<p>11.2.- GARANTÍA DEFINITIVA</p> <p><input type="checkbox"/> No se exige <input checked="" type="checkbox"/> Si se exige</p> <p>Importe.- 71.640,38 Euros (5% del presupuesto base de licitación (IVA EXCLUIDO)) Justificación.- Según lo previsto en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares: aval bancario, seguro de caución o ingreso en efectivo en la cuenta:</p> <p>Identificación de la cuenta corriente en la que ha de hacerse el ingreso si se opta por prestarla en metálico: <u>BANCO SABADELL</u> IBAN ES23 0081 5136 70 0001425550 Swift BSABESBB</p>
<p>11.3.- GARANTÍA COMPLEMENTARIA</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> No se establece <input type="checkbox"/> Si se establece</p> <p>Importe.- €</p>
<p>11.4.- CONSTITUCIÓN MEDIANTE RETENCIÓN EN EL PRECIO (art. 108.2 LCSP)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Si. Forma y condiciones de la retención.-</p>

12.- IMPORTE MÁXIMO DE GASTOS DE PUBLICIDAD A ABONAR POR EL ADJUDICATARIO (Cláusula 36)

El adjudicatario estará obligado a satisfacer los gastos de publicidad de licitación hasta el siguiente importe máximo:

No

Si Importe:

13.- COMPENSACIÓN POR LA DECISIÓN DE NO ADJUDICAR O CELEBRAR EL CONTRATO Y DESISTIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN POR IFEMA MADRID (Cláusula 20)

Importe máximo de indemnización: una cuantía máxima de hasta 300 euros, previa solicitud del licitador y justificación documental del efectivo gasto en que se ha incurrido.

14.- ASEGURAMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL (Cláusulas 23 y 36)

No se exige

Si se exige:

SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL

El contratista vendrá obligado a indemnizar cualquier tipo de daños personales, materiales y perjuicios consecuenciales, derivados de la ejecución del servicio adjudicado, tanto a IFEMA y sus dependientes como a terceros.

A efectos de garantizar la indemnización, el contratista deberá suscribir una póliza de seguro de responsabilidad civil que contemplará las siguientes coberturas y condiciones mínimas. La vigencia del seguro deberá mantenerse durante todo el periodo de contratación del servicio adjudicado.

LIMITE MINIMO DE INDEMNIZACION: 600.000 Euros por siniestro y año.

RESPONSABILIDADES Y COBERTURAS GARANTIZADAS:

1. Responsabilidad Civil Profesional, que incluya expresamente el servicio a realizar como actividad asegurada.
2. Responsabilidad Civil derivada de la Protección de Datos Personales.
3. Responsabilidad Civil Subsidiaria de Subcontratistas (en caso de que subcontraten servicios para la ejecución del contrato).
4. Responsabilidad Civil Patronal (sublímite por víctima mínimo de 150.000 Euros).
5. Responsabilidad Civil Cruzada (en caso de que subcontraten servicios para la ejecución del contrato, sublímite por víctima mínimo de 150.000 Euros)
6. Defensa jurídica y constitución de fianzas civiles y criminales.

En ningún caso, las franquicias aplicables repercutirán sobre el beneficiario de las indemnizaciones que se deriven de la ejecución del presente contrato.

No se aceptarán sublímites más allá de los expresamente previstos (RC Patronal y RC Cruzada, en su caso).

Asimismo, se deberá incluir a IFEMA y sus dependientes como asegurados adicionales, SIN PERDER LA CONDICION DE TERCEROS EN PÓLIZA, para la ejecución del presente contrato.

OBJETO DEL SEGURO:

Garantizar el aseguramiento de las reclamaciones y sus consecuencias económicas derivadas de cualquier responsabilidad civil que se formulen en relación con la realización del servicio adjudicado contra el contratista asegurado, la propia Institución Ferial de Madrid (IFEMA) y sus dependientes.

15.- PLAZOS DE EJECUCIÓN Y LUGAR DE ENTREGA DE LOS TRABAJOS O DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS (Cláusulas 28 y 40)

15.1.- PLAZO DE VIGENCIA Y PLAZO DE EJECUCIÓN:

EL plazo de vigencia del contrato se establece desde la fecha de formalización hasta la finalización del plazo de ejecución efectiva del servicio (dos años).

Inicio del plazo de ejecución efectivo: A las 00.00 horas del día 1 de junio de 2025.

No obstante, en caso de que, por circunstancias imprevistas y ajenas a la voluntad de las partes, se impida de manera justificada, el comienzo del plazo de ejecución en la hora y día señalados, IFEMA comunicará al contratista con la suficiente antelación, dicha circunstancia y le indicará la fecha y hora en la que deberá comenzar la ejecución de los trabajos.

a) Exigencia de plazos parciales:

No

Si

b) Plazo máximo de ejecución: tres años, en caso de que IFEMA haga uso de la facultad de prórroga prevista en el **Apartado 18 de este Cuadro de Características**.

c) Se admite reducción del plazo de ejecución:

No

Si

15.2.- LUGAR DE ENTREGA DE LOS TRABAJOS O DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Dependencias de IFEMA

Otros (especificar). Instalaciones del adjudicatario.

16.- PROGRAMA DE TRABAJO (Cláusula 26)

No se exige

Si se exige.

Plazo de presentación del Programa de Trabajos:

17.- PAGO (Cláusula 35)**17.1.- PERIODICIDAD Y ALCANCE DE LOS PAGOS**

El adjudicatario deberá presentar mensualmente (a mes vencido) factura por los servicios prestados a lo largo del último mes.

El contratista dispondrá de un plazo de 10 días para la presentación de la correspondiente factura en función de la periodicidad definida en este apartado. Las facturas - con referencia al pedido asignado por IFEMA MADRID -, deben recibirse en el departamento de Contabilidad (proveedores@ifema.es).

Una vez conformada la/s factura/s, se procederá a su pago mediante transferencia, con vencimiento a 60 días contados desde la fecha de realización del servicio. En caso de recepcionarse la factura en el Departamento de Contabilidad después de los 10 días autorizados, prevalecerá la fecha de recepción de ésta para el cálculo del plazo de pago.

17.2.- ABONOS A CUENTA (art. 198.3 LCSP)

- No se establecen
 Si se establecen

17.3.- DATOS QUE DEBEN CONSTAR EN LAS FACTURAS: Razón social, Domicilio Social, CIF, describir el servicio prestado en factura y número de pedido facilitado por IFEMA.

18.- PRÓRROGA (Cláusula 29)

- No
 Sí. Especificar: El contrato tendrá posibilidad de prórroga/s para un periodo máximo de 12 meses. La prórroga/s serán obligatorias para el contratista y potestativas para IFEMA MADRID.
 Preaviso de 2 meses antes del vencimiento.

19.- OBLIGACIONES CONTRACTUALES ESENCIALES Y CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO (Cláusula 37 y 38)**19.1.- OBLIGACIONES CONTRACTUALES ESENCIALES**

Son obligaciones esenciales de ejecución las siguientes

- a) Adscripción de los medios específicos que se señalan en el Apartado 7.1 del Cuadro de Características.

Se exigen: No

Sí: El licitador, con la presentación de su oferta ha quedado obligado a mantener adscritas durante la ejecución del contrato a todas las personas identificadas en la misma, y cuya valoración ha sido determinante de la adjudicación a su favor. En consecuencia, sólo podrá cambiarlas o sustituirlas, incluso aunque sólo fuera puntualmente, con la autorización expresa y por escrito de IFEMA. El incumplimiento de esta obligación contractual esencial será causa directa de resolución del contrato.

b) Condiciones especiales de ejecución del contrato que se señalan en el Apartado 19.2 del Cuadro de Características: [] No / [X] Si se establecen.

c) [X] Sí. El cumplimiento de las obligaciones derivadas de la normativa laboral, social y fiscal. Sin perjuicio de lo anterior, y de lo dispuesto en la cláusula 25 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, en particular son obligaciones contractuales esenciales las siguientes:

- **Obligaciones fiscales, laborales y sociales.**

El contratista está obligado al cumplimiento de la legislación vigente, especialmente en todo lo previsto en las disposiciones en materia fiscal, laboral, de Seguridad Social y de Seguridad e Higiene en el Trabajo, u otros que le sean de aplicación. A tal efecto, deberá presentar a IFEMA, la documentación que ésta le solicite al respecto para cerciorarse del cumplimiento por parte del adjudicatario de todas sus obligaciones.

En consecuencia, la empresa contratista, como único empresario de su personal adscrito a los trabajos contratados, se compromete expresamente a cumplir, respecto del mismo, con todas las obligaciones derivadas, tanto laboral y social, como fiscal, declinando IFEMA cualquier responsabilidad a este respecto.

El incumplimiento de las mismas constituirá causa suficiente para la resolución del contrato, sin derecho a indemnización alguna.

Asimismo, en materia de prevención de riesgos laborales, el contratista deberá tener a disposición de IFEMA su plan de prevención de riesgos laborales, de acuerdo con la legislación vigente, así como acreditación suficiente de haber transmitido a su personal la información y las instrucciones recibidas del empresario titular del centro de trabajo en los términos previstos en el artículo 18.1 LPRL, en relación con el artículo 9.3 del RD 171/2004.

- **Obligaciones en materia laboral y de Seguridad Social.**

El contratista ejecutará el contrato con personal que tenga con él suscrito un contrato laboral, siendo el adjudicatario/contratista, por tanto, titular exclusivo de los derechos y obligaciones que dicho carácter de empresario le confiere, liberando en consecuencia a IFEMA de toda responsabilidad frente al citado personal.

- Conforme a la normativa vigente en materia de subcontratación de obras y servicios, control del empleo sumergido, lucha contra el empleo irregular y fraude a la Seguridad Social, el contratista es responsable de acreditar fehaciente y documentalmente el debido cumplimiento de las obligaciones de inscripción, afiliación y cotización de su empresa como empleadora y de sus empleados como trabajadores en relación con los trabajos objeto del contrato. Para ello, está obligado a recabar por sus medios, disponer y entregar a IFEMA los documentos más válidos en derecho respecto de su participación en la actividad contratada y de los trabajadores asignados a la misma.

- El contratista se obliga a que todos los conceptos salariales abonados a sus trabajadores por los trabajos realizados para el desarrollo del presente contrato son adecuados a derecho, responden a la naturaleza de los trabajos efectivamente ejecutados, tienen el debido reflejo en los recibos salariales y en los documentos de cotización, y son gravados con los impuestos que, en su caso, correspondan.

- El contratista se obliga bajo su exclusiva responsabilidad a comprobar el cumplimiento de tales obligaciones respecto de las empresas, trabajadores autónomos o profesionales subcontratados, en su caso, por él para la realización de trabajos objeto del presente contrato.
- El contratista se obliga a facilitar a IFEMA la siguiente información y/o documentación:
 - Con carácter previo a comienzo de la ejecución de los servicios contratados:
 - Copia del documento acreditativo de la inscripción empresarial en la Seguridad Social del adjudicatario.
 - Certificación negativa de descubiertos frente a la Seguridad Social.
 - Relación de trabajadores asignados a la actividad con identificación de apellidos y nombre, y documento de identificación (DNI o NIE).
 - Acreditación del alta efectiva en la Seguridad Social de los trabajadores asignados a los trabajos objeto del contrato mediante resolución de alta o Informe de Trabajadores en Alta (ITA) emitido por la Seguridad Social con huella de control a través del sistema RED.
 - Con carácter mensual:
 - Certificación negativa de descubiertos frente a la Seguridad Social.
 - Acreditación del alta efectiva en la Seguridad Social de los trabajadores asignados a los trabajos objeto del contrato mediante resolución de alta o Informe de Trabajadores en Alta (ITA) emitido por la Seguridad Social con huella de control a través del sistema RED.
 - Documentación acreditativa del efectivo pago de salarios devengados por la realización de los trabajos objeto del contrato a los trabajadores asignados a los mismos.

Las anteriores relaciones se entienden de carácter enunciativo y no limitativo, pudiendo IFEMA en cualquier momento solicitar la entrega de información y/o documentación adicional a la contemplada para cerciorarse del cumplimiento por parte del adjudicatario de todas sus obligaciones.

- d) No / Sí Condiciones mínimas de calidad en la ejecución del servicio (SLA: Acuerdo de Nivel de Servicio). Las siguientes:

.....
.....

- e) Sí Obligaciones específicas en materia de prevención de riesgos laborales.

El adjudicatario, como empresario de los trabajadores adscritos a los servicios contratados, vendrá obligado al cumplimiento íntegro de las obligaciones que en materia de Seguridad y Salud laboral se contienen en la Normativa aplicable, con especial mención a lo dispuesto en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y Reglamentaciones específicas que sean de aplicación en relación con el servicio contratado.

- f) Plazos de ejecución del contrato:
 Cumplimiento del plazo total
 Cumplimiento de los siguientes plazos parciales: los indicados en el apartado 5.2- NIVELES DE SERVICIO Y PENALIDADES - y 6.- PLAN DE PUESTA EN MARCHA- del pliego de prescripciones técnicas.
- g) Otras:

Su incumplimiento tiene consideración de:

- Causa de resolución del contrato: las de los apartados b), c), e) y f)
 Causa de imposición de penalidades: las de los apartados b), c), e) y f)

19.2.- CONDICIONES **ESPECIALES** DE EJECUCION

Son condiciones especiales de ejecución las siguientes, de acuerdo con lo establecido en el artículo 202 de la LCSP:

a) Condiciones de tipo social o relativas al empleo

Se exigen: No / Sí

Se exigen los siguientes:

Especificar

1. Compromiso de aplicación a todos los trabajadores adscritos a la ejecución de los trabajos, como mínimo, las condiciones establecidas en los convenios colectivos en vigor.
2. Compromiso de realizar puntualmente el pago de los salarios debidos a todos los trabajadores que participen en dicha ejecución durante toda la vigencia del contrato.

b) Condiciones de tipo medioambiental

Se exigen: No / Sí

Se exigen los siguientes:

Especificar

c) Condiciones relacionadas con la innovación

Se exigen: No / Sí

Se exigen los siguientes:

Especificar

d) Otras

Se exigen: No Sí.

Cumplimiento de las obligaciones derivadas de la normativa sobre subcontratación. En particular, la obligación de estar al corriente en los pagos a sus subcontratistas o suministradores (art. 227 LSP). En caso de haberse autorizado la subcontratación, según lo dispuesto en el apartado 20 de este Cuadro de Características de Características, tienen la consideración de obligaciones esenciales, particularmente, las siguientes:

- La empresa asignataria no podrá variar el objeto ni el contenido de los servicios, ni cederlos o subcontratarlos con terceros, salvo autorización previa y por escrito de IFEMA.
- En el supuesto de que el adjudicatario subcontrate o ceda algún servicio, sin el preceptivo permiso, figurará ante IFEMA como único responsable a todos los efectos.
- La Adjudicataria antes de celebrar contratos con sus subcontratistas, en el marco del contrato adjudicado, informará de los trabajos que pretende subcontratar con indicación de los Subcontratistas propuestos. La identificación de los subcontratistas deberá comunicarse previamente a IFEMA, que podrán ser vetados justificadamente dentro de los 10 días naturales siguientes a la fecha de recepción de la comunicación.
- Para los servicios subcontratados con la autorización de IFEMA, la Adjudicataria estará obligada a enviar a IFEMA, una copia de los contratos entre la Adjudicataria y cada Subcontratista en los diez días siguientes a su formalización.
- Para los servicios subcontratados con la autorización de IFEMA, la Adjudicataria estará obligada a comunicar y a hacer cumplir a los Subcontratistas los requisitos y condiciones técnicas, de calidad y comerciales establecidas en la Documentación Contractual, en tanto les sean aplicables.
- La Adjudicataria deberá incluir en cada uno de sus contratos con los Subcontratistas la obligación de cada Subcontratista de cooperar con IFEMA a fin de favorecer las labores de supervisión y coordinación de la actividad de IFEMA.
- La Adjudicataria se obliga a comunicar fehacientemente a los subcontratistas las condiciones del Contrato con IFEMA.
- La Adjudicataria se obliga a la obligación de estar al corriente en los pagos a sus subcontratistas o suministradores.

20.- SUBCONTRATACIÓN Y CESIÓN (Cláusulas 33 y 34)

20.1.- SUBCONTRATACIÓN

No se admite

Si se admite. Límite 10 %

Tareas que no puedan ser objeto de subcontratación. (Especificar)

-

El licitador deberá indicar en la oferta la parte del contrato que tenga previsto subcontratar. En este caso, en la oferta, deberá incluirse toda la información sobre subcontratación, incluida la que se regula en el siguiente párrafo, que será igualmente de aplicación.

En el caso de admitirse la subcontratación, el contratista deberá comunicar por escrito, tras la adjudicación del contrato (salvo que en el presente apartado se haya exigido su determinación en la oferta) y, a más tardar, cuando inicie la ejecución de éste, al órgano de contratación la intención de celebrar los subcontratos, señalando la parte de la prestación que se pretende subcontratar y la identidad, datos de contacto y representante o representantes legales del subcontratista, y

justificando suficientemente la aptitud de éste para ejecutarla por referencia a los elementos técnicos y humanos de que dispone y a su experiencia, y acreditando que el mismo no se encuentra incurso en prohibición de contratar. Se adjunta modelo en **Anexo XIX**.

IFEMA MADRID podrá vetar a los subcontratistas, justificadamente, comunicándolo al contratista dentro de los 10 días naturales siguientes a la fecha de recepción de la comunicación. Igualmente, IFEMA MADRID podrá solicitar documentación aclaratoria o complementaria a la presentada.

El contratista principal deberá notificar por escrito al órgano de contratación cualquier modificación que sufra esta información durante la ejecución del contrato principal, y toda la información necesaria sobre los nuevos subcontratistas.

El contratista principal deberá notificar por escrito al órgano de contratación cualquier modificación que sufra esta información durante la ejecución del contrato principal, y toda la información necesaria sobre los nuevos subcontratistas.

20.2.- CESIÓN

No se admite

Si se admite: Conforme a lo previsto en la cláusula 13. - CESIÓN DE LOS CONTRATOS de las Instrucciones Internas de Contratación de IFEMA.

20.3.- SUBROGACIÓN DE TRABAJADORES ADSCRITOS AL OBJETO DEL CONTRATO

No

Si (especificar requisitos):

De conformidad con lo previsto en el vigente convenio estatal de Contact Center en lo referente a la subrogación de personal, se estará a lo dispuesto en dicha normativa sobre esta cuestión.

En este sentido, la empresa que resulte adjudicataria, así como la cesante, en su caso, quedarán obligadas a cumplir lo que al efecto disponga el correspondiente Convenio en cuanto fuera de aplicación al contrato. A estos efectos, se incorpora en el anexo XXI, el listado de personal facilitado por adjudicatario actual (KONECTA BTO, S.L.) en fecha 11 de marzo de 2025.

21.- MODIFICACIÓN DEL CONTRATO (Cláusula 32)

Supuestos:

a) Modificaciones no previstas: Según lo indicado en la Instrucciones Internas de Contratación de IFEMA MADRID.

b) Modificaciones previstas:

Los ofertantes tendrán en cuenta que cabe la posibilidad de que IFEMA acuerde la modificación del presente contrato para aumentar el volumen de los servicios objeto del mismo (incremento de horas de servicio de los perfiles) que figuran detallados en el pliego de prescripciones técnicas, en la proporción adecuada para atender el incremento de las necesidades que se produzca como consecuencia de la actividad comercial de IFEMA MADRID.

Límite porcentual máximo obligatorio para el contratista e importe máximo de la modificación: 50 % del presupuesto base de licitación, es decir, 716.403,83 €.

Procedimiento: Conforme a lo previsto en la CLÁUSULA 32. Modificación del contrato del pliego de cláusulas administrativas particulares.

22.- PENALIDADES (Cláusulas 30 y 37)
22.1.- POR DEMORA: <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> Sí. Las indicadas en el apartado 5.2 del pliego de prescripciones técnicas.
22.2.- POR INCUMPLIMIENTO O CUMPLIMIENTO DEFECTUOSO DE LA PRESTACIÓN OBJETO DEL CONTRATO: <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> Sí. Las indicadas en el apartado 5.2 del pliego de prescripciones técnicas.
22.3.- POR INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS: <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí.
22.4.- POR INCUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN DE SUMINISTRAR INFORMACIÓN SOBRE LAS CONDICIONES DE SUBROGACIÓN EN CONTRATOS DE TRABAJO: <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> Sí. En caso de incumplimiento, IFEMA MADRID podrá imponer una penalidad de hasta un 5% del precio del contrato
22.5.- POR INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES EN MATERIA MEDIOAMBIENTAL, SEGURIDAD EN EL TRABAJO, SOCIAL O LABORAL: <input checked="" type="checkbox"/> Sí. En caso de incumplimiento, IFEMA MADRID podrá imponer una penalidad de hasta un 5% del precio del contrato.
22.6.- POR INCUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN: <input checked="" type="checkbox"/> Sí. En caso de incumplimiento de las condiciones especiales establecidas en el apartado 19.2 anterior, IFEMA MADRID podrá imponer una penalidad de hasta un 5% del precio del contrato.
22.7.- POR INCUMPLIMIENTO DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LA OFERTA VINCULADA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN: <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> Sí. Las indicadas en el apartado 5.2 del pliego de prescripciones técnicas.
22.8.- POR INCUMPLIMIENTO OBLIGACIONES EN MATERIA DE SUBCONTRATACIÓN:

<input checked="" type="checkbox"/> Sí. En caso de incumplimiento de las condiciones especiales establecidas en el apartado 19.2 anterior, IFEMA MADRID podrá imponer una penalidad de hasta un 50% del precio del subcontrato
22.9.- Por incumplimiento SLA (niveles de calidad mínima en la ejecución del servicio): <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> Sí. Las indicadas en el apartado 5.2 del pliego de prescripciones técnicas.
22.10.- OTRAS: <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí. Especificar penalidades
22.11.- LÍMITE MÁXIMO DEL IMPORTE DE PENALIDADES: 30 % DEL PRECIO DEL CONTRATO
22.1.- PLAZO MÁXIMO PARA EL PAGO A IFEMA DEL IMPORTE DE LAS PENALIDADES IMPUESTAS: 30 DÍAS

23.- CAUSAS DE RESOLUCIÓN CONTRACTUAL (Cláusula 44)
23.1.- Las recogidas en la cláusula 44 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. Se aplicarán también las del artículo 313 de la Ley de Contratos del Sector Público en cuanto no contradigan o difieran de las del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.
23.2.- EL INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES ESENCIALES que se señalan en el Apartado 19.1 de este Cuadro de Características y las previstas en las Instrucciones Internas de Contratación.
23.3.- LAS RECOGIDAS EN EL ARTÍCULO 211 DE LA LCSP: en cuanto no contradigan o difieran de las del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.
23.4.- OTRAS <input type="checkbox"/>

24.- RECEPCIÓN (Cláusula 41)
PLAZO <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Sí. Dadas las características de la licitación que se propone establece para este contrato un plazo máximo para la celebración de la recepción o conformidad de_____ días naturales a partir de la fecha de entrega o realización del objeto del contrato.
ACTO FORMAL Y POSITIVO DE RECEPCIÓN O CONFORMIDAD <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Sí. Especificar procedimiento y forma:
PREVISIÓN DE RECEPCIONES PARCIALES <input type="checkbox"/> No procede <input type="checkbox"/> Se establecen las siguientes:

25.- PLAZO DE GARANTÍA (Cláusula 42) No Sí. Especificar:**26.- DOCUMENTOS QUE REVISTEN CARÁCTER CONTRACTUAL** (Cláusula 1)

Sin perjuicio de las obligaciones asumidas por el adjudicatario al formular su proposición, revestirán carácter contractual los siguientes documentos, con el orden de prelación que, a continuación, se menciona:

- El pliego de cláusulas administrativas particulares y el presente Cuadro de Características que lo completa.
- El pliego de prescripciones técnicas.
- El programa de trabajos en aquellos casos en los que este sea exigible según el pliego de prescripciones técnicas particulares
- Cuantos otros documentos técnicos integren el expediente aprobado por IFEMA MADRID.
- El documento de formalización.
- La oferta del adjudicatario.

27.- DEBER DE CONFIDENCIALIDAD (Cláusula 39) No se exige Sí. Duración máxima: 5 años**28.- VISITA A LAS INSTALACIONES DE IFEMA** (Cláusula 48) No Sí. Especificar:

Obligatoria:

 No Sí: La documentación acreditativa de haberla realizado se presentará por todos los licitadores en el Sobre o archivo electrónico nº1. La documentación acreditativa de haberla realizado se presentará sólo por el licitador seleccionado como mejor oferta.**29.- EL OBJETO DEL CONTRATO SE REFIERE A LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y/O CONLLEVA EL ACCESO A PLATAFORMAS O HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS DE IFEMA O IMPLICA EL TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN SENSIBLE O DATOS DE CARÁCTER ESPECIAL** (Cláusula 45) No Sí. En este caso, serán de aplicación, además de las medidas de seguridad reflejadas en el art. 32 del Reglamento General de Protección de Datos, las reflejadas en el Anexo

076 para contratos de bienes y servicios con elementos relacionados con TI que se incluye como **Anexo XIII a este Pliego**.

**30.- UNIDAD ENCARGADA DEL SEGUIMIENTO Y EJECUCIÓN ORDINARIA DEL CONTRATO/
RESPONSABLE DEL CONTRATO**

Unidad encargada del seguimiento: Dirección de Servicios y Experiencia al cliente

Responsable del contrato: Directora

31- SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL CONTRATISTA

IFEMA MADRID evaluará el desempeño del contratista durante el plazo de ejecución del contrato, en base a los criterios que le puedan ser de aplicación, como puede ser, la calidad del servicio/producto prestado, el cumplimiento de los plazos parciales o totales de ejecución, el asesoramiento técnico y/o comercial prestado, el nivel de competencia demostrado, flexibilidad y disponibilidad aportada, así como el nivel de sostenibilidad aplicado durante su actividad.