

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

**ANEXO I AL PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES**

**CUADRO DE CARACTERÍSTICAS**

<b>1.- DEFINICIÓN DEL OBJETO DEL CONTRATO</b> (Cláusula 2)	
1.1.-OBJETO DEL CONTRATO: SERVICIO DE ATENCIÓN Y SOPORTE A USUARIOS PARA LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DE IFEMA MADRID	
1.2.- NOMENCLATURA CPV:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 72265000-0 Servicios de configuración de software</li> <li>- 51611100-9 Servicios de instalación de equipo informático</li> <li>- 72500000-0 Servicios informáticos</li> <li>- 72610000-9 Servicios de apoyo informático</li> <li>- 79342320-2 Servicios de atención al cliente</li> </ul>
1.3.- DIVISIÓN EN LOTES:	
<input checked="" type="checkbox"/> No Por tratarse de un <b>único servicio</b> , no es recomendable su división en lotes. Los trabajos objeto de la licitación, por su naturaleza, no son susceptibles de realizarse independientemente ya que todos los <b>servicios requeridos están interrelacionados</b> , por lo que técnicamente no es posible su división. La realización independiente de las tareas comprendidas en el objeto del contrato es inviable e imposibilita la ejecución del mismo.	
<input type="checkbox"/> Sí <i>Número y denominación de los lotes:</i> <i>(Número máximo de lotes a que los empresarios podrán licitar o ser adjudicatarios)</i>	
Pueden presentarse ofertas para: <input type="checkbox"/> Todos los lotes <input type="checkbox"/> N.º máximo de lotes: [Nº]	
<input type="checkbox"/> Número máximo de lotes que pueden adjudicarse a un único licitador: [Nº] <i>(En caso afirmativo) Criterios objetivos para determinar la adjudicación de los lotes</i>	
<input type="checkbox"/> Se admite oferta integradora	

<b>2.- ÓRGANO DE CONTRATACIÓN, COMISIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN Y PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN</b> (Cláusulas 6 y 10)
2.1.- ÓRGANO DE CONTRATACIÓN: <b>Presidente del Comité Ejecutivo</b> , 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: <b>Abierto</b>

**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): 993.945,96 euros (NOVENIENTOS NOVENTA Y TRES MIL NOVECIENTOS CUARENTA Y CINCO EUROS CON NOVENTA Y SEIS CÉNTIMOS)

Presupuesto base de licitación de cada Lote (IVA excluido):

El importe base de licitación detallado para **13 meses** a:

**A. IMPORTE FIJO: 743.849,96 euros**

- Fase II: Transición
- Fase III: Prestación completa del Servicio y Mejora continua
  - Gestión del servicio
  - Servicio de Atención al usuario
  - Servicio de Soporte in situ

**B. IMPORTE VARIABLE: 250.096,00 euros**

**B.1 Importe variable jornadas adicionales del servicio (diurno): 230.976,00 euros.**

Servicio	Nivel	Cantidad de jornadas (estimadas anuales)
Technical Account Manager		20
Atención al usuario	N1	50
Técnico in situ: Microinformática	N1	100
Técnico in situ: Microinformática	N2	50
Técnico in situ: Redes	N1	50
Técnico in situ: Audiovisuales	N1	756

**B.2 Importe componente variable no licitable: 19.120,00 euros**

Escenario de actividad Ferial / soporte	Servicio	Tipología	Disposición semanal
Guardias Nocturnas	CAU	Remoto	<b>L - D</b>
Guardias Nocturnas	Microinformática_N1	Presencial	<b>L - D</b>
Guardias Nocturnas	Microinformática_N2	Presencial	<b>L - D</b>
Guardias Nocturnas	Redes_N1	Presencial	<b>L - D</b>
Guardias Nocturnas	Audiovisuales	Presencial	<b>L - D</b>

3.2.- SISTEMA DE DETERMINACIÓN DEL PRECIO: <input type="checkbox"/> Precios unitarios <input checked="" type="checkbox"/> A tanto alzado <input type="checkbox"/> Otra modalidad
3.3.- VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO (IVA EXCLUIDO): 5.317.611,06 euros. Se desglosa en:  Detallados de la siguiente manera:  <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Presupuesto base de licitación:</b> 993.945,96 euros.</li><li>• <b>Prórroga:</b> 3.975.784,00 euros, hasta un máximo de 5 años desde el inicio de su vigencia.</li><li>• <b>Posibles Modificados del contrato:</b> 347.881,10 euros (35% del presupuesto base de licitación).</li></ul>
3.4.- REVISIÓN DEL PRECIO: NO: <input checked="" type="checkbox"/> SÍ: <input type="checkbox"/> Fórmula. -
3.5.- VARIACIÓN DE PRECIOS: NO: <input checked="" type="checkbox"/> SÍ: <input type="checkbox"/> Objetivos de plazos o de rendimiento:

<b>4.- PERFIL DE CONTRATANTE</b> (Cláusula 8)
Portal de Licitación Electrónica de IFEMA MADRID. Enlace: <a href="https://licitaciones2.ifema.es/">https://licitaciones2.ifema.es/</a>

<b>5.- CONSULTAS</b> (Cláusula 47)
Forma de remisión: A través del Portal de Licitación Electrónica de IFEMA. Plazo de consultas: Hasta cuatro días hábiles contados a partir del día siguiente al que tenga lugar la fecha de publicación del anuncio de licitación, finalizando a las 12:00horas

<b>6.- PRESENTACIÓN DE LAS PROPOSICIONES. NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES</b> (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 ( <a href="https://licitaciones2.ifema.es/">https://licitaciones2.ifema.es/</a> )

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 ([aticas@ifema.es](mailto:aticas@ifema.es); [igomez@ifema.es](mailto:igomez@ifema.es); [fmaisnava@ifema.es](mailto:fmaisnava@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 fijo que haya identificado en el contrato, 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  
 Penalidades (Ver Apartado 22)

#### 7.2.- CLASIFICACIÓN

- No  
 Si (art. 77 LCSP). Especificar (en términos de grupo o subgrupo de clasificación y de categoría mínima exigible, siempre que el objeto del contrato esté incluido en el ámbito de clasificación de alguno de los grupos o subgrupos de clasificación vigentes, atendiendo al código CPV del contrato)

Grupo - Subgrupo - Tipo de servicio - Categoría

#### 7.3.- SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA

El licitador deberá acreditar la solvencia económica y financiera (art. 87 LCSP), mediante los medios señalados a continuación:

- a) Declaración del volumen anual de negocios en el ámbito al que se refiera el contrato, referido al mejor ejercicio dentro de los tres últimos disponibles por importe igual o superior a 7.000.000 euros **Se adjunta Anexo XI.**  
 b) Seguro de responsabilidad civil .....  
 c) Otros: .....

#### 7.4.- SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL

El licitador deberá acreditar la solvencia técnica o profesional (art. 90 LCSP), mediante los medios señalados a continuación:

- 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.**

➤ Requisitos mínimos:

Se deberá acreditar la realización de servicios de características similares a los del objeto de este contrato (Servicio integral o ventanilla única para el soporte IT, atención al usuario, microinformática, redes y equipamiento TI), con indicación del cliente, importe anual, breve descripción del servicio y fecha de realización en los tres últimos ejercicios (2024, 2023, 2022), cada referencia ha de ser de un importe anual facturado por el licitador de mínimo 900.000 euros.

➤ Forma de acreditación:

El ofertante deberá aportar la declaración responsable del Anexo XII, al menos 3 referencias de proyectos distintos en clientes distintos en los últimos 3 años(2024,2023, 2022).

[ ] 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.

➤ 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:

**Service Delivery Manager:**

1. Estar en posesión del título de Formación profesional superior en informática o un grado/ingeniería similar en la rama de Informática.
2. Historial Profesional del perfil incluyendo toda la información correspondiente al puesto e incluyendo:  
Experiencia profesional (en orden descendente por año, en el que se demuestre al menos 5 años de experiencia en gestión de equipos y de servicios similares a los del objeto del contrato). Deberá indicarse:  
Empresa y periodo de permanencia, categoría profesional, descripción del trabajo desempeñado y proyectos realizados.

En caso de contar con formación adicional/certificaciones que posea por ejemplo ITIL, Project Management Professional (PMP), entre otras, deberá incluirse.

➤ Forma de acreditación:

1. Copia firmada del título de Formación profesional superior o un grado/ingeniería o similar en la rama de Informática.
2. Historial Profesional firmado del perfil.

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:

j) Otros:

- Requisitos mínimos:
  1. Certificado de la norma ISO 9001 de calidad.
  2. Certificado de la norma ISO 20000 de gestión de servicios IT.
  3. Certificado de la norma ISO 27001 de Seguridad de la Información
  4. Documento que indique que cuentan con un mínimo de 50 recursos dedicados a servicios semejantes.
- Forma de acreditación:
  - Para acreditar las certificaciones (1 - 3), deberán presentar una copia firmada de cada una de las certificaciones solicitadas, en vigor.
  - Se entenderá cumplido este requisito (4) mediante la presentación de una declaración responsable indicando expresamente que en los últimos seis meses se ha contado con ese número de personas de forma simultánea.

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)

**8.0.- CRITERIOS DE ADMISIBILIDAD. CONTENIDO OBLIGATORIO QUE DEBEN INCLUIR LAS OFERTAS NO SUJETO A VALORACIÓN**

Se deberá aportar la documentación técnica que se requiere en este apartado, para la admisión de su oferta técnica. En caso de no incluir algún apartado/contenido la oferta será excluida.

La documentación que debe presentar el ofertante en este sobre tendrá el objetivo concretar su propuesta para el servicio solicitado. Es decir, debe explicar como pretende acometer el servicio que requiere IFEMA MADRID explicando cada parte del mismo. Se tendrá en cuenta la claridad expositiva, la concreción y adecuación efectiva a los servicios solicitados.

Documento expositivo de la propuesta, de **extensión máxima no superior a 20 páginas** sin incluir la portada ni el índice, con tipo de letra de tamaño entre 10 y 12 (excepto títulos).

**El ofertante deberá tener en cuenta que la documentación presentada en este apartado que exceda del número límite de páginas indicado no será revisada en la parte que resulte excedida y deberá contener estrictamente los apartados indicados. En caso de no incluir algún apartado/contenido la oferta será excluida.**

**1. Introducción y capacitación**

Breve presentación del licitador, el licitante describirá las capacidades de la compañía, así como los conocimientos y referencias contrastables en la implantación de soluciones como la que se propone.

**2. Especificaciones técnicas**

Deberá incluir un detalle descriptivo sobre cada uno de los servicios requeridos:

- a. **Propuesta de Gestión del "Technical account"**: de acuerdo a lo indicado en el apartado "5.3 Gestión del Servicio" del PPT.
- b. **Propuesta de Gestión del componente variable**: Servicio Atención al Usuario y Soporte In situ (Microinformática y Redes).
- c. **Descripción de la metodología de prestación del servicio de Atención al Usuario**, tanto de accesos, tipo de líneas de comunicaciones con que actualmente se cuenta, niveles de seguridad, etc.
- d. **Medidas de contingencia**: de acuerdo a lo indicado en el apartado "9.1 Fase i. Preparación y constitución del servicio", subapartado "b) Planes de contingencia".

**3. Plan de Transición**

Descripción de las tareas y los recursos necesarios para la puesta en marcha del proyecto. Incluir un calendario detallado con carácter orientativo con los siguientes puntos:

- a. Definición del plan de preparación y constitución del servicio
- b. Definición del plan de transición del servicio
- c. Definición de procedimientos
- d. Implantación del Modelo Operativo del servicio
- e. Plan de Mejora Continua

- f. Plan de Calidad del Servicio
- g. Establecimiento de ANS requeridos por IFEMA: medición, estabilización y aplicación, incluyendo las correcciones para alcanzar los valores objetivos.

**4. Modelo de relación**

El licitante deberá describir el modelo de relación con IFEMA para el seguimiento del proyecto de implantación, así como su mantenimiento posterior.

**5. Valores diferenciales**

El licitador destacará los valores diferenciales de la solución que proponga frente a otras alternativas valorables, así como las funcionalidades / características de valor añadido o mejoras que resulten relevantes (automatización de procesos, incorporación de tecnología entre otros).

**6. Plan de preparación y constitución:**

Este apartado contendrá las tareas, los recursos para alcanzar los objetivos de la fase I, indicados en el apartado "9.1 Fase I. Preparación y Constitución del Servicio"

El licitador deberá incluir en la oferta la información relativa a la plataforma tecnológica que plantee para la conectividad (planos de red, firewalls, direccionamiento IP privado y público, dispositivos de red, PC's, impresoras, etc).

**7. Plan de puesta en marcha de la Fase I:**

Especificando los procesos, tareas, hitos de seguimiento, equipos implicados por su parte, y la información de los apartados de la Fase I. Preparación y Constitución del Servicio.

- 8. Plan de **Medidas para asegurar el aprovechamiento y la transferencia del conocimiento** dentro de la transición del Servicio (Fase II).

**9. Plan de Traspaso del Servicio: (Fase IV):**

Contendrá las tareas y los recursos necesarios para el traspaso del servicio a la entidad que IFEMA MADRID considere, incluyendo un calendario detallado.

- 10. **Plan de formación:** acciones a realizar para la gestión de las nuevas incorporaciones y la formación continua de los técnicos que prestan el servicio.

**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

[ X ] Si. Especificar:

Se deberá aportar la documentación técnica que se requiere en este apartado, para la validación de su oferta técnica.

La documentación que debe presentar el ofertante en este sobre (**Documento expositivo de la propuesta + Historiales profesionales**) tendrá el objetivo concretar su propuesta para el servicio

solicitado. Es decir, debe explicar como pretende acometer el servicio que requiere IFEMA MADRID explicando cada parte del mismo. **Se tendrá en cuenta la claridad expositiva, la concreción y adecuación efectiva a los servicios solicitados.**

- a. Documento expositivo de la propuesta tendrá una extensión máxima de **10 páginas** (sin incluir portada e índice). con tipo de letra de tamaño entre 10 y 12 (NO incluir títulos/certificaciones). Apartados b y c.
- b. Historiales Profesionales y Certificaciones. No incluir en el documento expositivo de propuesta, apartado a.

**El ofertante deberá tener en cuenta que la documentación presentada en este apartado que exceda del número límite de páginas indicado, debiendo cumplir, además, con el tamaño de fuente, no será valorada en la parte que resulte excedida** y deberá contener estrictamente la información solicitada en los siguientes criterios. **Deberá seguir estrictamente el guion indicado a continuación:**

#### **CRITERIO 1: COMPOSICIÓN DEL EQUIPO**

**1.1.- DOCUMENTACIÓN:** Deberá aportarse "Documento expositivo Criterio 1" + "Historiales profesionales y Certificaciones"

- a. Se valorará el **nivel de capacitación y experiencia del personal** que prestará el servicio fijo, en los diferentes ámbitos (servicio de atención a usuarios y servicio de soporte in situ), y la mejor adecuación de los perfiles académicos y profesionales propuestos (por certificación ITIL, CCNA, CCP, CCNP, CompTIA Network+, ACMA, CompTIA A+, Certificado profesional de soporte de TI de Google , certificado Soporte de TI de Microsoft , Microsoft 365, MCSA, MCSE, Azure Fundamentals, PMP, Formación profesional superior a la mínima indicada u otro certificado que aporte valor al servicio). Así como la mejora en los requisitos mínimos de cada perfil técnico presentado.
- b. Se valorará el **dimensionamiento del equipo de trabajo, nivel de adaptación y cobertura** del equipo propuesto a las necesidades de IFEMA MADRID: cómo se da cobertura adecuada a los horarios indicados en el pliego, indicando los turnos y su duración o cualquier otra forma de organización que se considere oportuna y qué funciones se asignarán a cada uno de los perfiles profesionales que integrarán el equipo del servicio.
  - Se valorará la solidez de la propuesta (tanto para "Servicio de Atención al Usuario" y "Soporte in situ Microinformática y Soporte in situ Telecomunicaciones", en referencia a la realización, seguimiento y garantía de la calidad de la ejecución, en fecha y forma, de las tareas. Se debe indicar la cantidad de recursos propuesta para cubrir el servicio y garantizar su ejecución. Se debe incluir la descripción de los procesos y tareas asociadas al servicio
  - Se valorará el planteamiento para la flexibilidad del dimensionamiento del equipo conforme a la variabilidad de la carga de trabajo de acuerdo con las necesidades de IFEMA MADRID y para la cobertura de ausencias. La capacidad de la estructura fija propuesta y la aportación de un procedimiento para adaptarse a las necesidades de IFEMA MADRID fuera del dimensionamiento del equipo titular.

Se valorará las medidas propuestas para garantizar la prestación del servicio y su funcionamiento en tiempo y forma, ante imprevistos o ausencias de los miembros del equipo del cualquier tipo (por ejemplo, bajas médicas, períodos vacacionales, etc.).

- c. Se valorará la **propuesta de gestión y organización del funcionamiento del Servicio**: indicando los componentes necesarios (perfiles y todo elemento que otorgue un valor agregado al servicio) y funciones de los mismos

Se valorarán los mecanismos que se aplicarán para cubrir el soporte de cada uno de los perfiles del Servicio, atendiendo a las especificidades técnicas y funcionales de las tareas a realizar y las naturales limitaciones de capacidad de adquisición de conocimiento de las personas.

Se valorará la capacidad del Service Manager de acuerdo con su posición dentro del marco de su empresa para aportar soluciones en cuanto a recursos de manera ágil.

## **1.2.- PONDERACIÓN: Puntuación máxima 500 puntos.**

### **Tramos de puntuación:**

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

- a. Nivel de capacitación y experiencia del personal ..... 150 puntos
- b. Dimensionamiento del equipo de trabajo, nivel de adaptación y cobertura ..... 200 puntos
- c. Propuesta de gestión y organización del funcionamiento del Servicio ..... 150 puntos

## **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

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

### **CRITERIO 2.- PROPUESTA ECONÓMICA:**

**2.1.- DOCUMENTACIÓN.** Modelo de Proposición económica que se presentará redactada conforme al modelo que se incorpore como **Anexo IX al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, Ficha de Oferta Económica**, 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.

**2.2.- PONDERACIÓN PROPUESTA ECONÓMICA: Puntuación máxima 500 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.

**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:

- El incumplimiento de los requerimientos mínimos de formación y experiencia indicados en el Pliego de Prescripciones Técnicas, apartado "5.1.3. Equipo de trabajo"
- 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)

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:  
 No /  Sí (Especificar fases)

10.2.- EXISTENCIA DE UMBRALES MÍNIMOS EN LA PUNTUACIÓN DE FASES:  
 No /  Sí (Especificar umbral mínimo)

**11.- GARANTÍAS** (Cláusulas 15, 19, 21 y 42)

11.1.- GARANTÍA PROVISIONAL

No se exige  
 Si se exige

Importe: 29.818,38 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:

Identificación de la cuenta corriente en la que ha de hacerse el ingreso si se opta por prestarla en metálico:  
BANCO SABADELL  
 IBAN ES23 0081 5136 70 0001425550  
 Swift BSABESBB

11.2.- GARANTÍA DEFINITIVA

No se exige  
 Si se exige

Importe: 5% del precio del contrato (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:

Identificación de la cuenta corriente en la que ha de hacerse el ingreso si se opta por prestarla en metálico:  
BANCO SABADELL  
 IBAN ES23 0081 5136 70 0001425550

Swift BSABESBB
11.3.- GARANTÍA COMPLEMENTARIA <input checked="" type="checkbox"/> No se establece <input type="checkbox"/> Si se establece Importe.- ..... €
11.4.- CONSTITUCIÓN MEDIANTE RETENCIÓN EN EL PRECIO (art. 108.2 LCSP) <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Si. Forma y condiciones de la retención.- .....

<b>12.- IMPORTE MÁXIMO DE GASTOS DE PUBLICIDAD A ABONAR POR EL ADJUDICATARIO</b> (Cláusula 36)
El adjudicatario estará obligado a satisfacer los gastos de publicidad de licitación hasta el siguiente importe máximo: <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Si Importe: .....

<b>13.- COMPENSACIÓN POR LA DECISIÓN DE NO ADJUDICAR O CELEBRAR EL CONTRATO Y DESISTIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN POR IFEMA MADRID</b> (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.

<b>14.- ASEGURAMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL</b> (Cláusulas 23 y 36)
<input type="checkbox"/> No se exige <input checked="" type="checkbox"/> Si se exige:  <b>SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL</b> 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 MADRID 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. <b>LIMITE MINIMO DE INDEMNIZACION:</b> 600.000 Euros por siniestro y año. <b>RESPONSABILIDADES Y COBERTURAS GARANTIZADAS:</b> 1. Responsabilidad Civil Profesional, que incluya expresamente el servicio a realizar como actividad asegurada. 2. Responsabilidad Civil General. 3. Responsabilidad Civil Subsidiaria de Subcontratistas (en caso de que se subcontraten servicios para la ejecución del contrato). 4. Responsabilidad Civil Patronal (sublímite por víctima mínimo de 300.000 Euros). 5. 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.

Asimismo, se deberá incluir a IFEMA MADRID 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 VIGENCIA, PLAZO DE EJECUCIÓN Y LUGAR DE ENTREGA DE LOS TRABAJOS O DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS (Cláusulas 28 y 40)**

15.1.- PLAZO DE VIGENCIA: Del 01 de febrero 2026 al 28 de febrero 2027, con una duración de 13 meses o desde la formalización del contrato.

PLAZO DE EJECUCIÓN: la ejecución efectiva del servicio, es decir, la prestación del Servicio de atención y Soporte a usuarios, se iniciará a la finalización del contrato vigente, el 30/marzo 2026, por lo que se ejecutará del 01 de abril 2026 al 28 de febrero 2027. Con una duración de 11 meses, teniendo en cuenta los plazos parciales que se citan a continuación:

Dado que actualmente IFEMA MADRID tiene contratados los servicios objeto de este pliego y, en previsión de que pueda producirse un cambio de adjudicatario, el futuro adjudicatario deberá efectuar de manera obligatoria, antes de empezar a prestar el servicio, la asimilación del conocimiento necesario para la prestación del mismo con plenas garantías de calidad. Esto es aplicable a las Fases I y II.

- Fase I: Preparación y Constitución del Servicio. Esta fase tendrá una duración estimada máxima de 1 mes. No Facturable.
- Fase II: Fase de transición. El plazo máximo de la fase de Transición es de 1 mes a partir de la finalización de la Fase I. Facturable (\*). Para poder considerarse facturable debe estar constituido y operativo la totalidad del equipo, sin que se pueda facturar la constitución parcial del equipo.  
Este plazo podrá aumentarse, si bien en este caso el adjudicatario correrá con los gastos necesarios para la continuidad del servicio por parte del contratista actual hasta la correcta transición del mismo, y sin perjuicio de que se apliquen la penalidad prevista por no haber cumplido el plazo de transferencia de 1 mes.
- Fase III: Prestación completa del Servicio y Mejora continua. 11 meses. Facturable.
- Fase IV: Traspaso del Servicio. 1 mes. No Facturable (simultánea a Fase III).

En el caso de que no haya fase de transición, sólo tendrá lugar la "Fase III: Prestación completa del Servicio y Mejora continua", con efectos desde la entrada en funcionamiento del servicio. Asimismo, en caso de prorrogarse el contrato, sólo tendrá lugar en el período prorrogado la "Fase III: Prestación completa del Servicio y Mejora continua".

(\*) Apartado "17.- PAGO" de este documento.

a) Exigencia de plazos parciales:

- No  
 Si

b) Plazo máximo de ejecución: 5 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).

**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

La facturación del servicio se realizará en función de lo siguiente:

- **Parte fija del servicio:** se factura mensualmente la parte proporcional del servicio correspondiente a 12 meses.

En caso de nuevo adjudicatario: Durante la Fase II\_Transición, la facturación se realizará a partir del día en que el equipo, en su totalidad, asignado al servicio de soporte técnico fijo, sea explícitamente aprobado por IFEMA MADRID. Se facturará, por tanto, la parte proporcional correspondiente al tiempo restante del mes, sobre el importe mensual fijo adjudicado.

En caso de continuidad de adjudicatario: Se facturará a partir de la Fase III.

• **Parte variable del servicio:**

Se factura en función de las jornadas/horas consumidas a mes vencido, indicando el concepto, el mes al que corresponde y el pedido.

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, el contrato se podrá prorrogar, siempre y cuando la prórroga propuesta sea de duración mínima de 4 meses y máxima de 12 meses. Será prorrogable únicamente la "Fase III: Prestación completa del Servicio y Mejora continua".

Preaviso de 2 meses.

**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] Sí 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[ X ] Condiciones mínimas de calidad en la ejecución del servicio (SLA: Acuerdo de Nivel de Servicio). De acuerdo a lo indicado en el "Pliego de Prescripciones Técnicas", apartado "11. Acuerdo de Nivel de Servicio".
- e) Sí[X] 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:

g) Otras:

- El incumplimiento de los requerimientos mínimos de formación y experiencia indicados en el Pliego de Prescripciones Técnicas, apartado "5.1.3. *Equipo de trabajo*" durante la ejecución del contrato.
- La falsedad en el nivel de conocimientos/ habilidades ofertadas contrastados con los conocimientos/habilidades reales demostrados en la ejecución de los trabajos de los recursos asignados (tanto Recursos Fijos como Variables), implicará la sustitución de los mismos o, en su caso, la resolución del contrato, de acuerdo a consideración de IFEMA MADRID.
- La presentación reiterada de recursos que no cumplan los requerimientos establecidos, o la imposibilidad de poder completar el equipo en el tiempo establecido en el pliego.
- Cálculo incorrecto de ANS. El cálculo incorrecto de los ANS y sus indicadores será motivo para aplicar una penalidad del 10% de la facturación del mes en el que se produce, independientemente de otras penalidades.
- En caso de incumplimiento de ANS de forma reiterada durante 3 meses sin ninguna acción de mejora aplicada por parte del adjudicatario.

Su incumplimiento tiene consideración de:

Causa de resolución del contrato: las de los apartados a), b), c), d), e), f) g)

Causa de imposición de penalidades: las de los apartados a), b), c), d), e), f), g)

#### 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

(Art. 202.2 LCSP. Entre otras: hacer efectivos los derechos reconocidos en la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad; contratar un número de personas con discapacidad superior al que exige la legislación nacional; promover el empleo de personas con especiales dificultades de inserción en el mercado laboral, en particular de las personas con discapacidad o en situación o riesgo de exclusión social a través de Empresas de Inserción; eliminar las desigualdades entre el hombre y la mujer en dicho mercado, favoreciendo la aplicación de medidas que fomenten la igualdad entre mujeres y hombres en el trabajo; favorecer la mayor participación de la mujer en el mercado laboral y la conciliación del trabajo y la vida familiar; combatir el paro, en particular el juvenil, el que afecta a las mujeres y el de larga duración; favorecer la formación en el lugar de trabajo; garantizar la seguridad y la protección de la salud en el lugar de trabajo y el cumplimiento de los convenios colectivos

sectoriales y territoriales aplicables; medidas para prevenir la siniestralidad laboral; otras finalidades que se establezcan con referencia a la estrategia coordinada para el empleo, definida en el artículo 145 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea ; o garantizar el respeto a los derechos laborales básicos a lo largo de la cadena de producción mediante la exigencia del cumplimiento de las Convenciones fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo)

b) Condiciones de tipo medioambiental

Se exigen:  No /  Sí

Se exigen los siguientes:

Especificar

(Art. 202.2 LCSP. Entre otras: la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero; el mantenimiento o mejora de los valores medioambientales que puedan verse afectados por la ejecución del contrato; una gestión más sostenible del agua; el fomento del uso de las energías renovables; la promoción del reciclado de productos y el uso de envases reutilizables; o el impulso de la entrega de productos a granel y la producción ecológica)

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 15%

Tareas que no puedan ser objeto de subcontratación.

- Los perfiles de Service Manager y el TAM.
- Los perfiles fijos que hayan superado la formación y un período operativo, máximo, de 6 meses. Con conformidad de IFEMA.

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):

**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:

- a. Ampliación del equipo fijo.
- b. Ampliación del componente variable.
- c. Ampliación de la bolsa de horas de guardias nocturnas y/o horas de refuerzo.

Límite porcentual máximo obligatorio para el contratista e importe máximo de la modificación: 35% del presupuesto base de licitación (347.881,10 € euros).

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:**

No

Sí.

- El adjudicatario también será responsable de los posibles perjuicios causados por la demora que le fuera achacable, en el arranque y/o ejecución del servicio, derivados del retraso tanto de la disponibilidad del equipo como de la puesta en marcha de las comunicaciones necesarias, así como del equipamiento HW/SW necesario, aun cuando ello sea achacable a otras empresas que tengan que proporcionar o instalar alguno de los recursos/elementos. Fase I Preparación y Constitución del Servicio y en la Fase II Transición.

<ul style="list-style-type: none"> <li>El adjudicatario también será responsable de los posibles perjuicios causados por la demora que le fuera achacable, que se pueda producir en la transición del servicio con el siguiente proveedor del mismo, en la ejecución de la Fase IV Traspaso del Servicio.</li> </ul> <p>En caso de incumplimiento, IFEMA podrá imponer una penalidad de hasta un 15% del importe del contrato.</p>
<p>22.2.- POR INCUMPLIMIENTO O CUMPLIMIENTO DEFECTUOSO DE LA PRESTACIÓN OBJETO DEL CONTRATO:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> No</p> <p><input type="checkbox"/> Sí. Especificar penalidades</p>
<p>22.3.- POR INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS:</p> <p><input type="checkbox"/> No</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Sí. En caso de incumplimiento, IFEMA podrá imponer una penalidad de hasta un 15% del importe del contrato.</p>
<p>22.4.- POR INCUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN DE SUMINISTRAR INFORMACIÓN SOBRE LAS CONDICIONES DE SUBROGACIÓN EN CONTRATOS DE TRABAJO:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> No</p> <p><input type="checkbox"/> Sí. Especificar penalidades</p>
<p>22.5.- POR INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES EN MATERIA MEDIOAMBIENTAL, SEGURIDAD EN EL TRABAJO, SOCIAL O LABORAL:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Sí. En caso de incumplimiento, IFEMA MADRID podrá imponer una penalidad de hasta un 15% del precio del contrato.</p>
<p>22.6.- POR INCUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN:</p> <p><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 15% del precio del contrato.</p>
<p>22.7.- POR INCUMPLIMIENTO DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LA OFERTA VINCULADA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN:</p> <p><input type="checkbox"/> No</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Sí. En caso de incumplimiento de las condiciones establecidas en el "CRITERIO 1: COMPOSICIÓN DEL EQUIPO", durante la duración del contrato y su prórroga, se aplicará la siguiente penalidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La penalidad para cada perfil técnico que no cumpla con lo indicado en la oferta, será de 200 euros por día laborable hasta que el técnico que ejecute el servicio disponga de la capacitación referida en la oferta presentada.</li> </ul>
<p>22.8.- POR INCUMPLIMIENTO OBLIGACIONES EN MATERIA DE SUBCONTRATACIÓN:</p>

<p><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 15% del precio del subcontrato</p>
<p>22.9.- Por incumplimiento SLA (niveles de calidad mínima en la ejecución del servicio):</p> <p><input type="checkbox"/> No</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Sí. De acuerdo a lo indicado en el Pliego de Prescripciones Técnicas, apartado 11. Acuerdo de niveles de servicio.</p>
<p>22.10.- OTRAS:</p> <p><input type="checkbox"/> No</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Sí. De acuerdo a lo indicado en el Pliego de Prescripciones Técnicas, apartado 11.7 Cálculo incorrecto ANS.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cálculo incorrecto ANS: El cálculo incorrecto de los ANS y sus indicadores será motivo para aplicar una penalidad del 10% de la facturación del componente fijo del mes en el que se produce.</li> </ul>
<p>22.11.- LÍMITE MÁXIMO DEL IMPORTE DE PENALIDADES: 30% del importe del contrato.</p>
<p>22.1.- PLAZO MÁXIMO PARA EL PAGO A IFEMA DEL IMPORTE DE LAS PENALIDADES IMPUESTAS: 60 días.</p>

<p><b>23.- CAUSAS DE RESOLUCIÓN CONTRACTUAL (Cláusula 44)</b></p>
<p>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.</p>
<p>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.</p>
<p>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.</p>
<p>23.4.- OTRAS</p> <p><input type="checkbox"/></p>

<p><b>24.- RECEPCIÓN (Cláusula 41)</b></p>
<p>PLAZO</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> NO</p> <p><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.</p>
<p>ACTO FORMAL Y POSITIVO DE RECEPCIÓN O CONFORMIDAD</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> NO</p>

Sí. Especificar procedimiento y forma:

PREVISIÓN DE RECEPCIONES PARCIALES

No procede

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 Tecnologías de la Información.

**Responsable del contrato:** Director de la Dirección de Tecnologías de la Información.

**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.