

Expediente n.º: C02/042/2009

CARÁTULA del pliego de cláusulas administrativas particulares

Tipo de contrato: **CONTRATO DE SERVICIOS**
Procedimiento: **ABIERTO**

I
CARACTERÍSTICAS DE LA PRESTACIÓN

1. OBJETO DEL CONTRATO: Atención, despacho y coordinación de llamadas de urgencia en centros SOS DEIAK y CGTE-ETKZ.

1.1. Finalidad del contrato, naturaleza y extensión de las necesidades que pretenden cubrirse mediante el contrato:
Satisfacer las necesidades de atención, despacho y coordinación de llamadas de urgencia de la Dirección de Atención de Emergencias y Protección Civil y de la Dirección de Tráfico.

1.2. División por lotes: SI

1.2.1. Número de lotes: DOS (2):

- **LOTE I "ATENCIÓN, DESPACHO Y GESTIÓN DE LAS LLAMADAS DE URGENCIA Y EMERGENCIA DEL CENTRO DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 112 SOS-DEIAK".**
- **LOTE II "ATENCIÓN, DESPACHO Y COORDINACIÓN DE LLAMADAS Y COMUNICACIONES EN EL CENTRO DE GESTIÓN DE TRÁFICO DE EUSKADI CGTE-ETKZ".**

1.2.2. El contenido de cada lote se detalla en el anexo IV del Pliego de Clausulas Administrativas Particulares.

1.3. Código de la clasificación estadística CPA-2008 (Reglamento (CE) n° 451/2008, del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de abril de 2008): **82.20.10**

2. DOCUMENTOS QUE REVISTEN CARÁCTER CONTRACTUAL.

Los indicados en la cláusula correspondiente del pliego.

3. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN (las ofertas no pueden superar los importes totales señalados).

El presupuesto máximo de licitación o, en su caso, de gasto indicativo asciende a **2.370.689,66 euros + 379.310,34 euros de IVA (16%) resultando un importe total de 2.750.000 euros, con cargo a la anualidad 2010.**

El importe total está desglosado en los importes por lote que figura en el anexo IV del pliego.

Al estar el precio fijado por unidades de ejecución o de tiempo, e importe total indeterminado (véase el punto cuatro de esta carátula), debe tenerse en cuenta que el gasto efectivo está condicionado por las necesidades reales de la Administración que, por tanto, no queda obligada a demandar una determinada cuantía de unidades, ni a gastar la totalidad del presupuesto.

Precios unitarios. Los precios unitarios máximos de licitación que en ningún caso podrán ser superados por las ofertas económicas presentadas por los licitadores son los indicados en el Anexo IV del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

4. PRECIO Y PAGOS.

4.1. Sistema de determinación del precio: Unidades de tiempo. precio por prestación servicio/hora.

4.2. Modalidad de pago del precio:

Pagos parciales. El pago se efectuará mensualmente previa facturación que necesitará el Vº Bº de la Administración.

4.3. Abonos a cuenta. No se contemplan.

4.4. Revisión de precios: No se admite la revisión de precios. Únicamente en el supuesto de prórroga contractual se permite el incremento del precio tomando como referencia el 85% del incremento del Índice de Precios al Consumo elaborado por el Instituto Nacional de Estadística interanual del período de 12 meses anteriores a la fecha de solicitud de contabilización de la autorización o autorización-disposición del gasto asignado a la prórroga.

4.5. Cláusula de variación del precio en función del cumplimiento de determinados objetivos de plazos o de rendimiento: No procede.

5. PLAZO DE EJECUCIÓN O FECHA DE ENTREGA

5.1. Plazo o fecha límite total: **El contrato se iniciará desde el día siguiente al de la formalización del contrato y extenderá su vigencia hasta el 31 de diciembre de 2010.**

5.2. Plazos o entregas parciales: **No procede.**

5.3. Prórroga del contrato: **Si.**

- Número de prórrogas que pueden adoptarse: **Dos (2).**
- Duración de cada una de las prórrogas: **La duración total de la(s) prórroga(s) que se adopten no podrá superar aislada o conjuntamente en ningún caso el plazo de vigencia inicial del contrato.**

6. **GASTOS DE PUBLICIDAD.** Importe máximo de los gastos de publicidad que debe satisfacer la adjudicataria conforme al artículo 67.2 del RGLCAP:

7. GARANTÍAS

7.1. Garantía provisional: **No se contempla.**

7.2. Garantía definitiva: **Si. Por importe del 5% del presupuesto de licitación excluido el IVA.**

7.3. Garantía complementaria: **No se contempla.**

7.4. Está permitido acreditar la constitución de la garantía mediante medios electrónicos, informáticos o telemáticos: **No.**

7.5. Está permitido constituir las garantías mediante retención del precio: **No.**

7.6. En el supuesto de recepción parcial, la contratista podrá solicitar la devolución o cancelación de la parte proporcional de la garantía: **No procede.**

Las garantías se constituirán a favor de: **GOBIERNO VASCO** NIF: **S4833001C**

8. **SEGUROS:** La empresa adjudicataria deberá tener los seguros obligatorios, los previstos, en su caso, en la cláusula correspondiente del pliego, y los que de estimarse precisos se detallen a continuación:

- **Seguro de responsabilidad civil por importe de 600.000€**

9. SUBROGACIÓN EN DETERMINADAS RELACIONES LABORALES. SI.

Véase en relación al personal a subrogar en cada uno de los lotes lo dispuesto en los correspondientes Anexos del Pliego de Bases Técnicas.

10. **LUGAR DE EJECUCIÓN, entrega o realización de las prestaciones objeto del contrato:** **Comunidad Autónoma del País Vasco. Lote I: los servicios se prestarán inicialmente en las instalaciones de SOS DEIAK de los tres Territorios. Lote II: los servicios se prestarán en la instalación del Centro de Gestión de Tráfico de Euskadi en Txurdinaga (Bilbao).**

11. CONDICIONES LINGÜÍSTICAS DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

Este contrato se halla sujeto al régimen de doble oficialidad lingüística establecido por el Estatuto de Autonomía del País Vasco en su artículo 6.º y regulado por la Ley 10/1982, de 24 de noviembre, básica de normalización del uso del euskera, y por la normativa que la desarrolla.

Salvo que del pliego del prescripciones técnicas se derive que las características intrínsecas de la prestación objeto del contrato exigen su realización necesaria y exclusivamente en otra u otras lenguas, el uso de ambas lenguas oficiales constituye una condición de ejecución del contrato y de su incumplimiento se derivan las consecuencias previstas con carácter general para el incumplimiento de cualquiera de las cláusulas de este contrato.

En la ejecución de contrato, han de observarse las concretas condiciones lingüísticas de ejecución establecidas en la correspondiente cláusula del pliego.

12. OTRAS CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN.

12.1. De tipo social.

La empresa contratista debe cumplir durante la ejecución del contrato las concretas condiciones especiales de ejecución en materia de inserción sociolaboral, de igualdad de mujeres y hombres, de calidad de empleo y derechos laborales básicos, y de seguridad y salud laboral establecidas en las correspondientes cláusulas del pliego.

12.2. De tipo medioambiental:

12.3. Otras:

La licitadora deberá suscribir y presentar el compromiso de adscripción de medios y de cumplimiento de condiciones especiales de ejecución recogido en el anexo correspondiente.

La subcontratación obligatoria, en el caso de estar establecida en el punto 15.2 de esta carátula

13. **CALIFICACIÓN ESPECIAL DE DETERMINADAS INFRACCIONES:** **No.**

14. **PENALIDADES.** Podrán imponerse penalidades por los cumplimientos defectuosos e incumplimientos contemplados en el artículo 196 de la LCSP y en las cláusulas del pliego.

15. **SUBCONTRATACIÓN:** NO.

16. **PLAZOS DE RECEPCIÓN Y DE GARANTÍA DE LAS PRESTACIONES.**

16.1. **Plazos para la recepción** (véanse las cláusulas correspondientes de este pliego).

- **Total: Un (1) mes.**
- **Plazo de Garantía: Seis (6) meses.**

17. **CAUSAS DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO.**

17.1. A efectos de resolución contractual, **quedan calificadas como obligación contractual esencial**, además de las calificadas en el pliego y normativa contractual, las siguientes:

- **El compromiso de adscripción de medios personales y materiales**
- **La obligación de subcontratación, en el caso de que haya sido establecida.**

17.2. Se establecen, así mismo, las siguientes **causas de resolución adicionales** a las contempladas en la normativa y pliego:

- **El incumplimiento de la normativa y cláusulas en materia de seguridad y salud laboral.**
- **El incumplimiento de la normativa y cláusulas en materia de subcontratación.**
-

18. **CLÁUSULAS ADICIONALES RELATIVAS A LA PRESTACIÓN OBJETO DEL CONTRATO** (si/no)

19. **CARACTERÍSTICAS DE LA PRESTACIÓN PROPIAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS**

PROGRAMA DE TRABAJO. La adjudicataria debe presentar el programa de trabajo previsto en el artículo 198 del RGLCAP: **SI**

VALORACIÓN DE LOS TRABAJOS Y CERTIFICACIONES.

- *En lo contratos de tracto sucesivo, se establece una periodicidad distinta a la mensual prevista en el artículo 199 RGLCAP: **No***

TRATAMIENTO DE DATOS DE CARACTER PERSONAL. Se establecen las medidas especiales a que se refiere la cláusula 34.2 del pliego de cláusulas administrativas relativa al tratamiento de estos datos. **Si. Deberá estarse a lo dispuesto en la cláusula 34.2 así como a las especificaciones técnicas de cada lote. Además cada licitador deberá incorporar en el sobre A una declaración responsable del apoderado de la empresa por la que garantice expresamente la confidencialidad y el cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal y se comprometa a informar a todo el personal encargado de la ejecución del contrato.**

II

CARACTERÍSTICAS DEL PROCEDIMIENTO CONTRACTUAL, PARTICIPACIÓN Y SELECCIÓN DE EMPRESAS Y OFERTAS

20. **ÓRGANO DE CONTRATACIÓN Y OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN Y PLIEGOS:**

20.1. Entidad adjudicadora: **GOBIERNO VASCO**

20.2. Órgano que adjudicará el contrato: **Consejero de Interior.**

20.3. Dependencia que tramita el expediente: **Comisión Central de Contratación.**

Domicilio: **C/Donostia-San Sebastián, 1**

Localidad y código postal: **Vitoria-Gasteiz 01010**

20.4. Número de expediente: **C02/042/2009**

20.5. Central de Contratación. El órgano que adjudica el contrato actúa para otra entidad: **NO.**

20.6. Contacto personal:

- **Consultas jurídico-administrativas: Ana María Alonso Ciriano**
Teléfono: **945019572**
Telefax: **945019018**
Correo electrónico: **am-aciriano@ej-gv.es**
- **Consultas técnicas relacionadas con el Pliego de Bases Técnicas:**
- **Correo electrónico: emergencias112@ej-gv.es**

jaizpurua@trafiko.net
am-aciriano@ej-gv.es

20.7. Acceso al perfil de contratante, pliegos y documentación complementaria en Internet:

www.contratacion.info o www.euskadi.net/contratacion.

20.8. Lugar donde se puede obtener información sobre las obligaciones relativas a fiscalidad, a la protección del medio ambiente, y a las disposiciones vigentes en materia de protección del empleo, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales, que serán aplicables durante la ejecución del contrato: Véase la cláusula correspondiente del pliego.

20.9. Fecha límite de obtención de documentos e información: **11 de diciembre de 2009**

21. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO A EFECTOS DE LA LEY DE CONTRATOS DEL SECTOR PÚBLICO (artículo 76 de la LCSP): **4.741.378€**

22. CONTRATO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA: **NO**.

Categoría del servicio: **27**

23. CONTRATO CUBIERTO POR EL ACUERDO SOBRE CONTRATACIÓN PÚBLICA (ACP): **SI**

24. CONSIGNACIÓN PRESUPUESTARIA:

- **10.0.1.05.11.0000.1.238.99.22310.001/M**
- **10.0.1.05.23.0000.3.238.99.22210.001/H**

24.1. El gasto está cofinanciado: **NO**.

24.2. Tramitación anticipada **SI**. En caso afirmativo, la adjudicación del contrato se somete a la condición suspensiva de existencia de crédito adecuado y suficiente para financiar las obligaciones derivadas del mismo.

25. TRAMITACIÓN, PROCEDIMIENTO Y FORMA DE ADJUDICACIÓN.

25.1. Tramitación:

- **Urgente**

25.2. Procedimiento :

- **Abierto**

25.3. Forma:

- El precio es el único criterio de valoración de las ofertas: **No**.
 - Existe una pluralidad de criterios de valoración de las ofertas: **Si**.
-

26. SISTEMA DE LICITACIÓN Y CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA. Se autoriza su utilización: **NO**.

27. CONTRATO RESERVADO: **No**.

28. PRESENTACIÓN DE OFERTAS O SOLICITUDES DE PARTICIPACIÓN:

28.1. Fecha y hora límite de presentación: **14 de diciembre de 2009 a las 10:00 horas**.

28.2. Documentación a presentar con anterioridad a la fecha límite **Sobre/s A, B y C**, con el contenido que señala el pliego de cláusulas administrativas particulares y los correspondientes puntos de esta carátula.

28.3. Lugar de presentación:

- Entidad: **Registro de la Dirección de Patrimonio y Contratación**.
- Domicilio: **C/Donostia -San Sebastián 1**
- Localidad y código postal: **Vitoria-Gasteiz, 01010**

28.4. En el caso de que esté autorizada la contratación electrónica: **No está autorizada**.

28.5. Medios para anunciar, en su caso, el envío de la oferta por correo postal:

- Fax: **945019018**
- Correo electrónico: **am-aciriano@ej-gv.es**

28.6. Plazo durante el cual la licitadora está obligada a mantener su oferta (indicar quince días naturales, dos meses, o el que corresponda conforme al artículo 145.4 de la LCSP): **DOS MESES**, a contar desde la apertura de la oferta económica, ampliado en quince días hábiles más cuando sea necesario seguir los trámites a que se refiere el artículo 136.3 (valores anormales o desproporcionados).

28.7. Admisión de variantes: **No.**

28.8. Apertura pública de las ofertas: **Si.**

Lugar de apertura de sobres C y B:

- Entidad: **Comisión Central de Contratación. (Dirección de Patrimonio y Contratación).**
- Domicilio: **C/Donostia San Sebastián 1**
- Localidad: **Vitoria-Gasteiz 01010**

La apertura de sobres C se realizará:

- Fecha: **18 de diciembre de 2009**
- Hora: **12:00 horas**

La apertura de sobres B se realizará:

- Fecha: **21 de diciembre de 2009**
- Hora: **12:00 horas**

29. SOBRE A- REQUISITOS DE CAPACIDAD Y SOLVENCIA (Véanse las cláusulas correspondientes del pliego. Las empresas extranjeras tendrán en cuenta lo previsto en el anexo correspondiente)

29.1. Clasificación exigida: **No**

29.2. Las empresas acreditarán, por lo medios fijados a continuación, los siguientes requisitos de solvencia económica y financiera y de solvencia técnica o profesional:

SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA

Medios de acreditación:

- Solvencia económica y financiera: Informe de Institución Financiera

Requisitos:

- Informe emitido ex profeso mencionando el objeto del presente contrato y el número de expediente de contratación e indicando que es solvente por el importe del lote o lotes a los que presente oferta.

SOLVENCIA TÉCNICA

Medios de acreditación:

- Relación de servicios realizados durante los 3 últimos años en los que incluya importe, fechas y el destinatario, público o privado de los mismos.

Requisitos:

- Tres de los servicios deberán tener como objeto servicios similares al objeto de este expediente. Estos tres servicios se acreditarán mediante certificados expedidos por el órgano competente, cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por este o a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario.

29.3. En el caso de que, como medio de acreditar la solvencia, se exija una declaración indicando la maquinaria y equipos técnicos de que se dispondrá para la ejecución del trabajo, se adjuntará a la declaración la documentación acreditativa de la adecuación de dichos medios a la normativa de seguridad que les sea de aplicación. Entre otros, el Real Decreto 1435/1992 y demás derivados de la Directiva europea de máquinas y el Real Decreto 1215/1997 sobre utilización de equipos de trabajo.

29.4. Habilitación empresarial o profesional exigida: Las exigidas por la normativa que regula la realización de la actividad o prestación contractual.

29.5. Registros oficiales de licitadores o empresas contratistas:

- a) Efectos de la presentación del certificado de inscripción:
 - Los certificados de inscripción en el Registro Oficial de Contratistas de la Comunidad Autónoma de Euskadi, y en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas de la Administración del Estado eximen de la presentación de los documentos que se señalan en el pliego, siempre que se acredite en la forma en él indicada.
 - Otros Registros oficiales: **NO.**
- b) Admisión de certificados electrónicos: **NO**
- c) Autorización de la incorporación de oficio de los certificados: **NO**

29.6. Las personas jurídicas deben aportar los nombres y la cualificación profesional del personal responsable de ejecutar la prestación. **No.**

30. CRITERIOS DE VALORACIÓN DE LAS OFERTAS:

30.1. El precio es el único criterio de valoración de las ofertas: **NO.**

30.2. Existe una pluralidad de criterios de valoración de las ofertas: **SI.**

30.2.1. Supuesto general: **SI**

Criterios de valoración de las ofertas relacionados por orden decreciente de importancia y por la ponderación que se les atribuye.

- **LOTE I "ATENCIÓN, DESPACHO Y GESTIÓN DE LAS LLAMADAS DE URGENCIA Y EMERGENCIA DEL CENTRO DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 112 SOS-DEIAK".**

Criterios evaluables de forma automática mediante la aplicación de fórmulas: 60 PUNTOS

OFERTA ECONOMICA: 60 PUNTOS

La ponderación se hará de la siguiente manera:

Precio (€/hora) de lunes a sábado, horario diurno	40%
Precio (€/hora) de lunes a sábado, horario nocturno	20%
Precio (€/hora) festivo, horario diurno	20%
Precio (€/hora) festivo, horario nocturno	10%
Índice corrector	10 %

FORMULA:

(% de baja del a oferta a valorar) x puntuación máxima

Puntuación oferta= -----
% de baja de la mejor oferta

Esta fórmula es aplicable a cada uno de los precios unitarios estipulados, y con sus correspondientes ponderaciones.

Criterios cuya aplicación requiere realizar un juicio de valor: 40 PUNTOS.

MEMORIA TÉCNICA: 35 PUNTOS

Subcriterios:

- Análisis de la memoria y metodología presentada por el licitador, valorando la plataforma operativa y la organización de la prestación (20%)
- Plan de desempeño del Servicio y de calidad de atención telefónica específico de la prestación del Servicio (15%).

MEJORAS: 5 PUNTOS

Mejoras adicionales y aspectos complementarios que no estando incluidos en el presente pliego, se consideren redundan en una mejora de la prestación de servicio (5%). Se valorarán un máximo de 5 mejoras, a 1 punto cada una, sobre la metodología de prestación del servicio, siempre que se ofrezcan como tales en el anexo correspondiente, y la Dirección de Atención de Emergencias y Protección Civil entienda que son útiles para la ejecución.

- **LOTE II "ATENCIÓN, DESPACHO Y COORDINACIÓN DE LLAMADAS Y COMUNICACIONES EN EL CENTRO DE GESTIÓN DE TRÁFICO DE EUSKADI CGTE-ETKZ".**

Criterios evaluables de forma automática mediante la aplicación de fórmulas: 70 puntos.

OFERTA ECONÓMICA: 70 PUNTOS

El peso específico de cada precio unitario sobre la valoración de la oferta económica, teniendo en cuenta el cómputo anual de las horas correspondientes a los distintos Servicios, será el siguiente:

○ Servicio de Asistencia Telefónica:

- Prestación en “*Funcionamiento Habitual*”:

- €hora, de lunes a viernes, horario diurno: 14 %
- €hora, de lunes a viernes, horario nocturno: 3 %
- €hora, los fines de semana, entre horario diurno: 5 %
- €hora, los fines de semana, horario nocturno: 3 %

- Prestación en “*Situaciones Especiales*” (para el personal de refuerzo):

- €hora, de lunes a viernes, horario diurno: 10,5 %
- €hora, de lunes a viernes, horario nocturno: 4 %
- €hora, los fines de semana, horario diurno: 5 %
- €hora, los fines de semana, horario nocturno: 4 %

○ Servicio de Seguimiento del Estado del Tráfico:

- Prestación en “*Funcionamiento Habitual*”:

- €hora, de lunes a viernes, horario diurno: 14 %
- €hora, de lunes a viernes, horario nocturno: 6 %
- €hora, los fines de semana, horario diurno: 5 %
- €hora, los fines de semana, horario nocturno: 4 %

- Prestación en “*Situaciones Especiales*” (para el personal de refuerzo):

- €hora, de lunes a viernes, horario diurno: 0,5 %
- €hora, de lunes a viernes, horario nocturno: 0,5 %
- €hora, los fines de semana, horario diurno: 0,25 %
- €hora, los fines de semana, horario nocturno: 0,25 %

○ Servicio de Supervisión:

- €hora, de lunes a viernes, horario diurno: 7%

○ Servicio de Gestión del Tráfico:

- €hora, de lunes a viernes, horario diurno: 7 %
- €hora, de lunes a viernes, horario nocturno: 3 %
- €hora, los fines de semana, horario diurno: 2 %
- €hora, los fines de semana, horario nocturno: 2 %

FORMULA:

$$\text{Puntuación oferta} = \frac{(\% \text{ de baja del a oferta a valorar}) \times \text{puntuación máxima}}{\% \text{ de baja de la mejor oferta}}$$

Esta fórmula es aplicable a cada uno de los precios unitarios estipulados, y con sus correspondientes ponderaciones.

Criterios cuya aplicación requiere realizar un juicio de valor: 30 PUNTOS.

MEMORIA Y METODOLOGIA: 20 PUNTOS.

Valorando los compromisos que se establezcan, su interés y viabilidad.

En la Memoria que deberá presentar el licitador se tendrá en consideración singularmente el plan o programa de evaluación del desempeño y control de calidad de la atención de su personal.

MEJORAS: 10 PUNTOS.

Mejora de las condiciones mínimas: se valorará la oferta de prestación de servicios y de mejoras técnicas y funcionales que, no estando incluidos en el presente contrato, redunden en una mejora del trabajo a realizar. Se valorarán un máximo de 5 mejoras, a 2 puntos cada una, sobre la metodología de prestación del Servicio, siempre que se ofrezcan como tales en el anexo correspondiente y la Dirección de Tráfico entienda que son útiles para el CGTE-ETKZ.

30.2.2. Supuesto especial: Fases de valoración distintas a las contempladas con carácter general (si/no): **NO**.

31. OTROS SOBRES- DOCUMENTACIÓN QUE DEBE PRESENTAR LA LICITADORA AL OBJETO DE EVALUAR LOS CRITERIOS DE VALORACIÓN DE LAS OFERTAS:

31.1. Supuesto general (si/no): **SI**

Indicar los sobres que deben presentarse para la aplicación de los criterios de valoración de las ofertas:

- **SOBRE B “OFERTA ECONÓMICA Y CRITERIOS EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FÓRMULAS”.**
Deberá presentarse debidamente cumplimentado el anexo VI “oferta económica” junto con la addenda que corresponda según el lote al que presenta oferta.
- **SOBRE C “CRITERIOS CUYA APLICACIÓN REQUIERE REALIZAR UN JUICIO DE VALOR”. Debe presentarse: SI**

En caso afirmativo, indicar los documentos que deben incluirse en este sobre:

- **Memoria técnica** en relación con el lote o lotes a los que se opta.
 - a) En relación con el Lote I la memoria deberá contener los siguientes apartados:
 1. Plataforma Operativa y organización de la prestación
Definición de las competencias profesionales del personal prestatario del servicio.
Sistema de selección, formación y evaluación.
Programación del trabajo:
 - Nivel de servicio comprometido para atender en Euskera, así como Francés e Inglés.
 - Dispositivo de refuerzo.
Formación inicial.
Plan de formación continuada relacionada con la mejora en la prestación del Servicio de Atención Telefónica. Número de horas anuales comprometidas.
 2. Plan de evaluación del desempeño y de calidad
 - b) en relación con el Lote II la memoria deberá contener :
 3. Análisis de la Memoria y metodología presentada por el licitador, valorando los compromisos que se establezcan, su interés y viabilidad
 4. En la Memoria que deberá presentar el licitador se tendrá en consideración singularmente el plan o programa de evaluación del desempeño y control de calidad de la atención de su personal.
- **Mejoras** en relación al lote o lotes a los que se presente y de acuerdo con lo dispuesto en el punto 31.1 de la presente carátula. Las citadas mejoras deberán realizarse cumplimentando el anexo IX del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

La presentación en el sobre A o en el sobre C de documentos o datos relativos a la oferta económica u otros criterios evaluables de forma automática mediante la aplicación de fórmulas conllevará el rechazo de la oferta presentada por la licitadora.

31.2. Supuesto especial: Fases de valoración distintas a las contempladas con carácter general: **NO**.

31.3. Entre los criterios de valoración de las ofertas se contempla el concepto otras mejoras consistentes en prestaciones adicionales sobre las obligaciones prescritas y no incluidas en otros criterios de valoración: **SI**.

En caso afirmativo, se estará a lo previsto en la cláusula y anexo correspondientes del pliego, teniendo en cuenta, los siguientes límites y condiciones:

LOTE I: *Número total no superior a 5 sobre los siguientes elementos o sistemas y en la condiciones que, en su caso, se señalan:*
Se valorarán un máximo de 5 mejoras, a 1 punto cada una, sobre la metodología de prestación del servicio, siempre que se ofrezcan como tales en el anexo correspondiente, y la Dirección de Atención de Emergencias y Protección Civil entienda que son útiles para la ejecución.

LOTE II: *Número total no superior a 5 sobre los siguientes elementos o sistemas y en la condiciones que, en su caso, se señalan:*
se valorará la oferta de prestación de servicios y de mejoras técnicas y funcionales que, no estando incluidos en el presente contrato, redunden en una mejora del trabajo a realizar. Se valorarán un máximo de 5 mejoras, a 2 puntos cada una, sobre la metodología de prestación del Servicio, siempre que se ofrezcan como tales en el anexo correspondiente y la Dirección de Tráfico entienda que son útiles para el CGTE-ETKZ.

31.4. A fin de proceder a la valoración técnica deberán entregarse muestras: **No** procede.

32. ÓRGANO ESPECIALIZADO QUE EVALUARÁ LAS OFERTAS CONFORME A LOS CRITERIOS CUYA APLICACIÓN REQUIERE REALIZAR UN JUICIO DE VALOR: **NO**.

33. VALORES NORMALES O DESPROPORCIONADOS EN LA OFERTA DISTINTOS O COMPLEMENTARIOS A LOS ESTABLECIDOS EN LA NORMATIVA -artículo 136 LCSP y artículos 85 y 86 RGLCAP- **No se contemplan**.

34. SUBASTA ELECTRÓNICA. Para la adjudicación se celebrará una subasta electrónica con arreglo a los siguientes elementos: **NO**.

35. PREFERENCIAS DE ADJUDICACIÓN. En la adjudicación se aplicarán las preferencias de adjudicación contempladas en el pliego.

36. PLAZO PARA ACORDAR LA ADJUDICACIÓN PROVISIONAL. Se establece un plazo distinto al general indicado en el pliego. **No**.

37. ACREDITACIONES QUE DEBE PRESENTAR LA ADJUDICATARIA PROVISIONAL.

37.1. Se permite que sean expedidos por medios electrónicos, informáticos o telemáticos (*si/no, en caso afirmativo especificar los supuestos y medios*): *SI se permiten los siguientes:*

- Emitidos por las Administraciones tributarias, en relación con el cumplimiento de estas obligaciones
- Emitidos por la Seguridad Social en relación con el cumplimiento de las obligaciones con la Seguridad Social.

37.2. Se permite la incorporación de oficio de los certificados telemáticos o la transmisión telemática de datos, previa autorización de la empresa: **No**.

38. RENUNCIA A LA CELEBRACIÓN DEL CONTRATO Y DESISTIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO POR LA ADMINISTRACIÓN. Se rige por lo previsto en el artículo 139 LCSP.

39. CLÁUSULAS ADICIONALES RELATIVAS AL PROCEDIMIENTO: **No**.

III OTRAS ESPECIFICACIONES

41. OTRAS ESPECIFICACIONES ADICIONALES A LAS INDICADAS EN ESTA CARÁTULA Y EN EL PLIEGO

42. CUADRO DE SEGUIMIENTO DE LA INCORPORACIÓN DE ASPECTOS SOCIALES Y MEDIOMBIENTALES EN EL PROCEDIMIENTO Y EN EL CONTRATO.

En dicho cuadro se señalará con un "SI" la casilla correspondiente a la incorporación de los aspectos referidos

Criterios	Inserción laboral	Igualdad de mujeres y hombres	Prevención de Riesgos Laborales	Ambientales
Objeto del contrato				
Criterios de solvencia técnica y profesional				
Especificaciones técnicas				
Criterios de valoración de las ofertas				
Condiciones especiales de ejecución	SI	SI	SI	

**Nota: Los campos de esta carátula, o la parte de ellos que no se encuentren rellenos no son aplicables al contrato, salvo que de las cláusulas del pliego o de la normativa aplicable se deduzca lo contrario.*