

PLIEGO REGULADOR DEL CONTRATO “SUSCRIPCIÓN,
SOPORTE Y EVOLUCIÓN DEL SISTEMA DE CONTACT
CENTER.
EXPEDIENTE 2026/SCON-ASU/000010”

JUNIO DE 2026

A.	CONDICIONES PARTICULARES DEL CONTRATO.....	4
A.1.	OBJETO DEL CONTRATO.....	4
A.2.	TIPO DE CONTRATO.....	5
A.3.	VALOR ESTIMADO E IMPORTE DE LICITACIÓN DEL CONTRATO.....	5
A.4.	PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN	6
A.5.	ÓRGANO DE CONTRATACIÓN, MESA DE CONTRATACION Y RESPONSABLE DEL CONTRATO	6
A.6.	ACREDITACIÓN Y UMBRALES DE SOLVENCIA EXIGIDOS	7
A.7.	DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR	9
A.8.	CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN	14
A.9.	OFERTA ANORMALMENTE BAJA	18
A.10.	DOCUMENTACIÓN PARA LA FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO	18
A.11.	PLAZO DE GARANTÍA.....	18
A.12.	SUBCONTRATACIÓN	19
A.13.	REVISIÓN DE PRECIOS	19
A.14.	FACTURACIÓN	19
A.15.	PENALIDADES	20
A.16.	INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS.....	21
A.17.	PERSONAL.....	22
A.18.	SUBROGACIÓN DE LOS TRABAJADORES.....	24
A.19.	CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO y OBLIGACIONES ESENCIALES	24
B.	CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO.....	26
B.1.	RÉGIMEN JURÍDICO	26
B.2.	REQUERIMIENTOS EN LA EJECUCIÓN DE LOS CONTRATOS	26
B.3.	CAPACIDAD PARA CONTRATAR Y SOLVENCIA.....	27
B.4.	LUGAR Y PLAZO DE PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES	28
B.5.	CALIFICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN.....	30
B.6.	APERTURA DE LAS PROPOSICIONES Y PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN.....	30
B.7.	ADJUDICACIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO	33
B.8.	SUSCRIPCIÓN Y VIGENCIA DE LA POLIZA DE SEGURO	34
B.9.	GARANTÍAS.....	34
B.10.	RIESGO Y VENTURA. DAÑOS Y PERJUICIOS	35
B.11.	NOTIFICACIONES DE LAS ACTUACIONES QUE SE DERIVEN DE LA EJECUCIÓN Y EXTINCIÓN DEL CONTRATO.....	35
B.12.	CONFIDENCIALIDAD Y SIGILO	35
B.13.	APLICACIÓN DE PENALIDADES	36
B.14.	PAGO	36
B.15.	CESIÓN DEL CONTRATO	37
B.16.	RESOLUCIÓN DEL CONTRATO	37
B.17.	EFFECTOS DE LA RESOLUCIÓN DEL CONTRATO	38
B.18.	JURISDICCIÓN Y RECURSOS	39
B.19.	INFORMACIÓN Y CONSENTIMIENTO.....	39
	ANEXO I.I DECLARACIÓN RESPONSABLE	40
	ANEXO I.II DOCUMENTO EUROPEO ÚNICO DE CONTRATACIÓN (DEUC)	42
	ANEXO II. PROPOSICIÓN ECONÓMICA	44
	ANEXO III. CRITERIOS SOCIALES.....	45
	ANEXO IV. CASOS DE USO	46
	ANEXO V. PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES	47
	ALCANCE.....	47
	1.-REQUERIMIENTOS SUSCRIPCION SOFTWARE.....	47

2.- REQUERIMIENTOS SOPORTE.....	47
3.- REQUERIMIENTOS EVOLUCIÓN	50
4.- REQUERIMIENTOS DE GESTION	53
4.1 Niveles de servicio.....	53
4.2 Formación.....	55
4.3 Equipo de trabajo.....	56
5.- REQUERIMIENTOS DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO	58
6.-SITUACIÓN ACTUAL.....	59
Organización.....	59
Integraciones con los diferentes sistemas existentes.....	60
Volumetría actual.....	62
ANEXO VI. CONDICIONES DE SEGURIDAD Y SALUD	63
ANEXO VII. OBLIGACIONES DEL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO.....	66
ANEXO VIII. MODELO DE AVAL Y DE SEGURO DE CAUCIÓN	71
ANEXO IX. MODELO DE CERTIFICADO DE SEGURO	73

A. CONDICIONES PARTICULARES DEL CONTRATO

A.1. OBJETO DEL CONTRATO

Objeto del contrato: Es objeto del contrato con Servicios de la Comarca de Pamplona, S.A. (en adelante SCPSA) la **suscripción de licencias de la solución de Contact Center de SCPSA**, así como la **prestación de los servicios asociados de soporte y evolución**, conforme al alcance y condiciones técnicas recogidas en el presente pliego.

El contrato se estructura en dos prestaciones principales:

- **Suscripción software**, que incluye el derecho de uso de la solución de Contact Center en modalidad cloud, basada en tecnología Genesys Cloud CX, incluyendo las licencias correspondientes, Work Automation, el acceso a sus actualizaciones, los servicios asociados del fabricante y el consumo de capacidades avanzadas de inteligencia artificial mediante tokens Genesys Cloud AI Experience.
- **Servicio de soporte y evolución**, que comprende las actividades necesarias para garantizar la correcta operatividad de la plataforma, incluyendo la gestión y resolución de incidencias, el soporte técnico y funcional, la administración, configuración y parametrización del sistema, así como la incorporación de mejoras funcionales y técnicas, la optimización de los procesos de atención a la ciudadanía y la adopción progresiva de capacidades basadas en inteligencia artificial.

Todo ello con el objetivo de garantizar la continuidad operativa del sistema de Contact Center, la calidad en la prestación del servicio de atención a la ciudadanía, la eficiencia en la gestión de las interacciones y la evolución de la plataforma conforme a las necesidades de SCPSA, de acuerdo con lo establecido en el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares.

Duración: La duración del contrato será de 3 años, contados desde la fecha de inicio efectivo de la prestación.

El inicio de la prestación, incluyendo tanto la suscripción software como los servicios de soporte y evolución asociados, deberá producirse el 1 de septiembre de 2026.

A tal efecto, el contrato deberá estar formalizado con carácter previo a dicha fecha, de modo que quede garantizada la continuidad del servicio sin interrupciones.

CPV:

72250000-2 – Servicios de mantenimiento de sistemas y apoyo

72267000-4 – Servicios de mantenimiento y reparación de software

72000000-5 – Servicios TI: consultoría, desarrollo de software, Internet y apoyo

48218000-9 – Paquetes de software de gestión de centros de llamadas (Contact Center)

48000000-8 – Paquetes de software y sistemas de información

A.2. TIPO DE CONTRATO

Se trata de un contrato mixto que incluye prestaciones propias de suministro, relativas a la suscripción de licencias y capacidades asociadas a la plataforma de Contact Center, y prestaciones propias de servicios, relativas al soporte, operación, administración, configuración y evolución de dicha plataforma.

La prestación principal es el servicio. En este caso, aunque la suscripción software representa una parte relevante del importe del contrato, dicha suscripción constituye el medio necesario para la prestación continuada del servicio, siendo el objeto principal garantizar la continuidad operativa, el correcto funcionamiento, el soporte especializado y la evolución funcional y tecnológica del sistema de Contact Center de SCPSA.

A.3. VALOR ESTIMADO E IMPORTE DE LICITACIÓN DEL CONTRATO

El valor estimado del contrato asciende a **363.183,92 € IVA excluido**, y se desglosa de la siguiente manera:

A. Importe de licitación: 330.167,20 € IVA excluido.

El importe de licitación se desglosa de la siguiente manera:

1.- SUSCRIPCION				
Producto	Cantidad	Importe mes/token	Numero de meses/tokens	Total
Genesys Cloud CX 2 (PC-170-NV-USR2)	30	79,45 €	36 meses	85.806,00 €
Genesys Cloud CX 2 (PC-170-NV-USR2) M2M	5	95,34 €	36 meses	17.161,20 €
Work Automation (GC-170-NV-WORKIT)	1	0,08 €	115.000 tokens	9.200,00 €
AI Experience Tokens (GC-170-NV-AIT)	1	0,69 €	110.000 tokens	75.900,00 €
TOTAL SUSCRIPCION				188.067,20

2.- SOPORTE Y EVOLUCION			
Denominación Perfil	Importe hora	Número de horas	Importe IVA excluido
Jefe de proyecto	96,00	300	28.800,00 €
Consultor/tecnico funcional	69,00	900	62.100,00 €
Administrador/desarrollador	64,00	800	51.200,00 €
TOTAL SOPORTE Y EVOLUCION			142.100,00

TOTAL SUSCRIPCION, SOPORTE Y EVOLUCION (1+2)

330.167,20

No será admitida ninguna oferta que supere los importes unitarios establecidos para cada uno de los conceptos individuales.

Cabe indicar que las cantidades detalladas del servicio de soporte y evolución, no deben considerarse como una obligación ni compromiso de consumo por parte de SCPSA, facturándose únicamente el trabajo realmente ejecutado

Asi mismo, el número tokens indicado constituye una estimación a efectos de licitación, no suponiendo un compromiso de consumo por parte de SCPSA, facturándose únicamente los tokens consumidos

Se consideran incluidos en el precio todos los gastos necesarios para la correcta ejecución del contrato, incluidos, en su caso, los gastos de desplazamiento y estancia.

B. Importe de las posibles modificaciones: 33.016,72 € IVA excluido

El contrato podrá ser modificado en los siguientes supuestos, sin perjuicio de la tramitación de un procedimiento de modificación, en los casos legalmente previstos:

- Pasarán inmediatamente a formar parte del contrato en las mismas condiciones, las nuevas licencias o tokens que se puedan incorporar a lo largo del periodo de duración del contrato.
- Pasarán inmediatamente a formar parte del contrato en las mismas condiciones, las nuevas dedicaciones para el mantenimiento y la evolución de la solución contact center que se puedan necesitar a lo largo del periodo de duración del contrato.

El importe máximo del contrato será el importe de adjudicación.

El importe máximo de las posibles modificaciones será el 10 % del importe máximo del contrato.

A.4. PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN

De acuerdo a la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril de Contratos Públicos (LFC) se utilizará el Procedimiento Abierto con publicidad comunitaria recayendo la adjudicación en el licitador que haga la proposición con mejor relación calidad precio de acuerdo a los criterios establecidos en el **punto A.8 del pliego** y sin perjuicio del derecho de SCPSA a declararlo desierto.

A.5. ÓRGANO DE CONTRATACIÓN, MESA DE CONTRATACION Y RESPONSABLE DEL CONTRATO

El órgano de contratación es el Consejo de Administración de SCPSA y la Mesa de Contratación estará integrada por:

- Presidente: José M^a Mauleón Echeverría (Miembro del Consejo de Administración de SCPSA)
Suplente: David Campión Ventura (Presidente de la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona)
- Felipe Alonso Rodríguez (Director de Tecnologías de la Información)
Suplente: Ramón Legarda Iroz (Gestor Proyectos Aplicaciones)
- Fermin Pérez de Ciriza Villacampa (Técnico Asesoría Jurídica)
Suplente: Amaya Gamba de Antonio (Técnica en Asesoría Jurídica)
- Mercedes Zaragüeta Olave (Economista)
Suplente: Belén Pascual Morrás (Economista)
- Mónica Eneterreaga Echepare (Jefa de Compras)
Suplente: Paula Salanueva Armendáriz (Directora Administración y Finanzas)

El responsable del contrato será el Director del Tecnologías de la Información, al que le corresponderá supervisar su ejecución y adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada.

Las personas que forman parte de la Mesa de contratación están sujetas a las causas de abstención o recusación establecidas en la legislación reguladora del procedimiento administrativo y manifestarán de forma expresa en la primera actuación en la que intervengan la inexistencia de causas de un interés financiero, económico o personal que comprometa su imparcialidad e independencia en el contexto del procedimiento de contratación.

A.6. ACREDITACIÓN Y UMBRALES DE SOLVENCIA EXIGIDOS

Criterios de solvencia económica: Declaración en la que se especifique el volumen anual de negocios global de la empresa de los tres últimos ejercicios disponibles en función de la fecha de creación o de inicio de las actividades del licitador, que deberá ser, en cada uno de los ejercicios, como mínimo de 150.000,00 €/anuales.

Criterios de solvencia técnica:

A. Experiencia previa en proyectos similares

Certificados de buena ejecución de, al menos, tres proyectos a los que el licitador haya prestado, en los últimos tres años, servicios de implantación, soporte, mantenimiento o evolución sobre la plataforma Genesys Cloud CX.

Los trabajos acreditados deberán corresponder exclusivamente a proyectos realizados sobre la plataforma Genesys Cloud CX.

Los certificados deberán identificar la entidad cliente, las fechas de ejecución, la duración, el alcance general de los trabajos realizados, la dimensión del servicio — incluyendo número aproximado de agentes o usuarios— y los principales ámbitos funcionales o técnicos de Genesys Cloud CX objeto de implantación, soporte, mantenimiento o evolución, tales como canales de atención, enrutamiento de interacciones, IVR, colas, usuarios, perfiles, integraciones con sistemas corporativos, reporting, calidad, administración o configuración de la plataforma.

B. Equipo técnico adscrito al contrato

Currículum vitae del equipo técnico ofertado para el contrato, donde se detalle de forma contrastable la experiencia del equipo en servicios de soporte, administración, configuración y evolución de Genesys Cloud CX.

Deberán indicar, como mínimo, el perfil, la titulación, certificaciones asociadas a Genesys Cloud CX, experiencia profesional y participación en proyectos realizados sobre dicha plataforma.

El licitador deberá adscribir a la ejecución del contrato, al menos, los siguientes perfiles:

1 perfil **jefe de proyecto**, con al menos tres años de experiencia en proyectos TIC y al menos dos años de experiencia específica en proyectos o servicios sobre Genesys Cloud CX, habiendo participado en al menos dos proyectos de implantación, soporte o evolución de Genesys Cloud CX ejerciendo funciones de coordinación o dirección.

1 perfil **consultor funcional** Genesys Cloud CX, con al menos tres años de experiencia en configuración, parametrización y evolución funcional de Genesys Cloud CX, incluyendo routing, IVR, colas, usuarios, perfiles, reporting, calidad y canales digitales.

1 perfil **consultor funcional** en Genesys Cloud AI, con al menos dos años de experiencia acreditada en capacidades de inteligencia artificial aplicadas a Genesys Cloud CX, incluyendo Genesys Cloud AI Experience, automatización conversacional, bots, análisis de interacciones, asistencia al agente y funcionalidades nativas de inteligencia artificial de Genesys Cloud CX.

1 perfil **consultor técnico** con al menos tres años de experiencia en diseño técnico, integración y evolución tecnológica de Genesys Cloud CX, incluyendo arquitectura de solución, integración con sistemas corporativos, APIs, autenticación, seguridad, configuración técnica avanzada e integración técnica de capacidades de automatización e inteligencia artificial en Genesys Cloud CX.

1 perfil **administrador** Genesys Cloud CX, con al menos tres años de experiencia en administración de Genesys Cloud CX, incluyendo gestión de usuarios, permisos, roles, configuración técnica, monitorización, integraciones y soporte avanzado.

1 perfil **desarrollador** Genesys Cloud, con al menos tres años de experiencia en desarrollo en proyectos Genesys Cloud, incluyendo desarrollo de integraciones, consumo y explotación de APIs, automatización de procesos, desarrollos complementarios y evolución técnica de soluciones basadas en Genesys Cloud CX.

En todo caso, el equipo propuesto deberá garantizar la cobertura suficiente de las áreas de conocimiento necesarias para asegurar la correcta prestación de los servicios de suscripción, soporte y evolución de Genesys Cloud CX, incluyendo las capacidades de Inteligencia Artificial asociadas al contrato.

A.7. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR

Cada licitador no podrá presentar más de una proposición y no se admitirá la presentación de variantes o alternativas. La infracción de esta condición supondrá la exclusión de todas las ofertas presentadas.

Desde el anuncio de licitación del Portal de Contratación se puede acceder al espacio de la Plataforma de Licitación Electrónica de Navarra (PLENA) donde cualquier persona interesada en la licitación puede descargar una aplicación de escritorio que le permite la preparación y presentación de ofertas mediante sobre digital. Esta aplicación debe descargarse una única vez, siendo válida para cualquier licitación posterior a través de PLENA por parte de cualquier entidad sometida a la misma.

Las ofertas son cifradas en el escritorio de quien vaya a licitar utilizando mecanismos estándares de cifrado, y una vez presentadas, son depositadas en el repositorio seguro.

La oferta deberá ir firmada mediante firma electrónica reconocida, válidamente emitida por un Prestador de Servicios y que garantice la identidad e integridad del documento, la oferta y todos los documentos asociados a la misma, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza. El tamaño permitido de cada fichero individual que se anexa en la oferta electrónica es de 50 MB. El tamaño total de la oferta, con todos los documentos que la forman tendrá un tamaño máximo de 100 MB. PLENA no establece límite alguno en el número de archivos que se pueden adjuntar a una oferta.

Los formatos admitidos por PLENA para los documentos que se anexan en la presentación de la oferta son los utilizados habitualmente (doc, docx, xls, xlsx, ppt, pptx, rtf, sxw, abw, pdf, jpg, bmp, tiff, tif, odt, ods, odp, odi, dwg, zip.), y como medida alternativa, para adjuntar archivos de otros formatos, se pueden envolver en un archivo comprimido (ZIP).

En caso de discordancia entre los valores objetivos introducidos en los formularios de la plataforma y los documentos anexos que dan respaldo a cada criterio prevalecerán los documentos y anexos suscritos electrónicamente por la entidad o empresa licitadora o quien tenga poder de representación.

Las propuestas se presentarán de acuerdo con la estructura establecida para esta oferta en PLENA y contendrá 3 sobres, identificados como:

SOBRE 1: DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA

SOBRE 2: DOCUMENTACIÓN SUJETA A LA APLICACIÓN DE JUICIOS DE VALOR

SOBRE 3: PROPOSICIÓN VALORABLE AUTOMÁTICAMENTE

SOBRE 1 - DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA. Contendrá:

- Documento europeo único de contratación (DEUC): Contendrá Documento europeo único de contratación (DEUC), cumplimentado y firmado por persona debidamente apoderada, según las instrucciones detalladas en el Anexo I.II. En el caso de ser empresas que concurren conjuntamente o en el caso de que las empresas licitadoras acrediten la solvencia necesaria para celebrar el contrato basándose en la solvencia y medios de otras entidades, se deberá cumplimentar un DEUC por cada empresa.
- Declaración responsable: Conforme al Anexo I.I y firmada por persona debidamente apoderada. En el caso de ser empresas que concurren conjuntamente o en el caso de que las empresas licitadoras acrediten la solvencia necesaria para celebrar el contrato basándose en la solvencia y medios de otras entidades, se deberá cumplimentar una declaración responsable por cada empresa.
- Cuando se prevea la constitución de una unión de empresas de carácter temporal, o cualquier otra forma de participación conjunta, se aportará un documento privado en el que se manifieste esta voluntad, se indique el porcentaje de participación de cada uno de ellos y se designe un representante o apoderado único con facultades para ejercer los derechos y cumplir las obligaciones derivadas del contrato hasta la extinción del mismo.
- En el caso de que se prevea la constitución de una unión temporal de empresas se aportará el compromiso de constituir la en caso de resultar adjudicatarios, no siendo necesaria su constitución hasta que no se haya efectuado la adjudicación del contrato a su favor.

SOBRE 2 – DOCUMENTACIÓN SUJETA A LA APLICACIÓN DE JUICIOS DE VALOR. Contendrá:

Se aportará la documentación necesaria relativa a los aspectos técnicos de la oferta y cuantos documentos y compromisos considere precisos para una adecuada valoración de la oferta en relación con los criterios sujetos a la aplicación de juicios de valor.

Su estructura contendrá los siguientes documentos:

1.- Memoria técnica

Documento formato Microsoft Word o Adobe PDF) (*), donde deberán desarrollarse ordenadamente todos y cada uno de los capítulos que a continuación se exponen, ya que este será el orden establecido para la valoración de la Oferta.

(*) Caso de ser necesario se adjuntarán referencias a ficheros anexos formatos Excel, Project, Visio, etc. si la visualización y entendimiento usando dichos formatos facilitan la lectura.

Nº	Documento solicitado	Contenido esperado
1	Plan de soporte	<p>El licitador deberá describir de forma clara y concreta el servicio de soporte técnico propuesto, orientado principalmente al mantenimiento correctivo del sistema.</p> <p>La propuesta deberá incluir obligatoriamente: los canales de atención disponibles, el horario de prestación del servicio, los niveles de servicio (SLA) definidos y los tiempos máximos de respuesta y resolución en función de la criticidad de las incidencias. Asimismo, se deberá detallar el procedimiento de gestión de incidencias, incluyendo su registro, clasificación por niveles de prioridad, asignación, escalado y cierre, garantizando en todo momento la trazabilidad completa de las actuaciones realizadas.</p> <p>Asimismo, deberá describirse el modelo de relación y escalado con Genesys, cuando la resolución de incidencias requiera la intervención del fabricante o de sus servicios de soporte.</p> <p>El licitador deberá indicar las herramientas que utilizará para la gestión y seguimiento de incidencias, así como los mecanismos de reporte periódico del servicio, incluyendo como mínimo información sobre incidencias registradas, tiempos de resolución y cumplimiento de los niveles de servicio.</p>

2	Plan de evolución:	<p>El licitador deberá presentar una propuesta de plan de evolución del sistema que detalle el programa de actuaciones previsto durante la vigencia del contrato. Este plan deberá incluir una propuesta inicial de posibles líneas de mejora, adaptaciones funcionales, actualizaciones técnicas o integraciones futuras que aporten valor al sistema.</p> <p>El plan deberá contemplar expresamente posibles actuaciones relacionadas con la adopción progresiva de capacidades de inteligencia artificial en Genesys Cloud CX, incluyendo la identificación de casos de uso, objetivos perseguidos, beneficios esperados, riesgos asociados y dependencias técnicas u organizativas.</p> <p>Asimismo, se deberá incluir un cronograma detallado que contemple los proyectos propuestos, su secuenciación temporal, la estimación de duración de cada uno de ellos y el esfuerzo requerido, expresado en horas o recursos. El plan deberá evidenciar una visión estructurada y realista de la evolución del sistema alineada con las necesidades de SCPSA.</p>
3	Metodología evolución	<p>El licitador deberá describir la metodología que empleará para la gestión de la bolsa de horas destinada a evolución, incluyendo los mecanismos de planificación conjunta con SCPSA, la priorización de tareas, la gestión de la demanda y el control del consumo de horas.</p> <p>En el caso de actuaciones asociadas al uso de capacidades de inteligencia artificial, el licitador deberá describir el modelo propuesto para el seguimiento del consumo de tokens Genesys Cloud AI Experience, la estimación previa de consumos, el control de desviaciones y la medición del valor aportado por los casos de uso implantados.</p> <p>Asimismo, deberá detallarse la organización del servicio que garantice una adecuada ejecución, control y seguimiento de los trabajos, incluyendo la definición de la estructura organizativa, roles y responsabilidades del equipo. Se deberá incluir también la propuesta de comités de seguimiento, los mecanismos de comunicación, las herramientas de gestión utilizadas y los procedimientos para la actualización y transferencia de conocimiento.</p>

4	Plan de formación y transferencia de conocimiento	<p>El licitador deberá detallar la propuesta de formación y transferencia de conocimiento dirigida al personal técnico y funcional de SCPSA. Se deberán especificar los perfiles destinatarios, los contenidos formativos, las modalidades de impartición (presencial, virtual o mixta) y el número estimado de sesiones.</p> <p>Asimismo, se deberá incluir información sobre la metodología didáctica, la duración de las acciones formativas, el calendario previsto y los materiales que se entregarán (manuales, guías, documentación técnica, vídeos u otros recursos). El objetivo será garantizar la adecuada capacitación del personal de SCPSA y la sostenibilidad del conocimiento sobre el sistema.</p>
5	Equipo de trabajo propuesto	<p>El licitador deberá presentar una descripción detallada del equipo de trabajo asignado al contrato, incluyendo un organigrama funcional que refleje la estructura del equipo. Se deberán describir los roles y perfiles profesionales, así como la experiencia y formación de cada uno de los miembros.</p> <p>Asimismo, se deberá especificar la dedicación prevista de los distintos perfiles en relación con los diferentes planes y actividades del servicio. Finalmente, se deberán detallar los mecanismos previstos para garantizar la continuidad del servicio, incluyendo los procedimientos de sustitución de personal y la gestión del conocimiento dentro del equipo.</p>

2.- Memoria ejecutiva

Presentación formato Power Point o Adobe PDF, donde deberán desarrollarse los puntos clave de cada uno de los capítulos de la memoria técnica en el orden establecido. Dicha presentación no deberá sobrepasar las 20 diapositivas.

SOBRE 3 – PROPOSICIÓN VALORABLE AUTOMÁTICAMENTE

Proposición Económica: Conforme al Anexo II y firmada por persona debidamente apoderada. En el caso de empresas que concurran conjuntamente, la proposición será única a nombre de todas las empresas.

Criterios Sociales: Conforme al Anexo III y firmada por persona debidamente apoderada. En el caso de empresas que concurran conjuntamente, la proposición será única a nombre de todas las empresas.

Acreditación de los casos de uso: Conforme al Anexo IV y firmada por persona debidamente apoderada. En el caso de empresas que concurren conjuntamente, la proposición será única a nombre de todas las empresas.

Para cada caso de uso, el licitador deberá aportar documentación acreditativa suficiente que permita verificar su implantación real y su alcance funcional.

A tal efecto, se deberá presentar, como mínimo:

- Descripción del caso de uso implantado, incluyendo su alcance funcional y procesos cubiertos.
- Detalle de la solución implementada sobre la plataforma Genesys Cloud.
- Identificación de la organización en la que se encuentra implantado el caso de uso o, en su defecto, descripción del sector de actividad y dimensión aproximada de la organización cuando existan compromisos de confidencialidad.
- Fecha de puesta en producción y situación actual de utilización del caso de uso.

La inclusión de información referente a la proposición valorable automáticamente en los sobres A ó B dará lugar a la exclusión de la empresa en esta licitación.

A.8. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

Para la selección del adjudicatario se tendrán en cuenta los siguientes criterios y sus correspondientes ponderaciones, redondeando las valoraciones a dos decimales.

CRITERIOS VALORABLES AUTOMÁTICAMENTE. Hasta 50 puntos

A. OFERTA ECONÓMICA. Hasta 20 puntos

La puntuación de la oferta económica de obtendrá en base a la siguiente fórmula:

a) Si $bm \leq 15$
 $Pe = (b/15) * P$

b) Si $bm > 15$
 $Pe = (b/bm) * P$

Se definen:

Plic: presupuesto de licitación (IVA excluido)
O: oferta económica (O) (IVA excluido)
b: baja $b = 100 * (Plic - O) / Plic$
bm: baja máxima en % de las ofertas admitidas
P: Puntuación máxima
Pe: Puntuación oferta económica

B. CRITERIOS SOCIALES: Hasta 10 puntos

Formación: Se valorará con 10 puntos la incorporación por parte de las empresas licitadoras del compromiso de realización de 8,00 horas de acciones de sensibilización y formación a la plantilla que ejecutará el contrato acerca de los derechos en materia de igualdad y de conciliación reconocidos en la normativa vigente y convenio correspondiente.

En el caso de haber ofertado el compromiso de realizar durante la ejecución del contrato una acción de formación con una duración mínima de 8 horas, con el fin de comprobar su cumplimiento, la empresa adjudicataria deberá aportar tras impartir la formación, un informe detallado con el contenido, los asistentes y el lugar y fecha de celebración de la misma. El informe deberá contar con el visto bueno del responsable de formación.

C. CASOS DE USO. Hasta 20 puntos

Se valorará con hasta 20 puntos la existencia de casos de uso implantados y en funcionamiento por el licitador sobre la plataforma Genesys Cloud, debiendo estar en producción y en uso real, no siendo válidas pruebas de concepto, pilotos o desarrollos en fase experimental.

Únicamente se valorarán aquellos casos de uso que respondan de forma efectiva a la funcionalidad descrita para cada tipología, no valorándose descripciones genéricas, propuestas teóricas o capacidades no desplegadas.

Los casos de uso deberán estar alineados con las tipologías y funcionalidades indicadas en la siguiente tabla.

Caso de uso	Funcionalidad esperada	Puntos
Automatización de atención mediante voicebot	Asistentes virtuales de voz que identifican intenciones, resuelven consultas y realizan gestiones con escalado a agente	3,0
Automatización de atención mediante chatbot en canales digitales	Asistentes conversacionales en web, app o mensajería con integración con sistemas y continuidad con agente	3,0
Asistencia al agente en tiempo real (Agent Assist / Copilot)	Apoyo al agente con transcripción, sugerencias, acceso a conocimiento y automatización de tareas	3,0
Enrutamiento inteligente basado en IA	Distribución automática de interacciones según skills, intención, prioridad o histórico del usuario	3,0
Integración omnicanal con continuidad de la interacción	Gestión unificada de canales con trazabilidad completa y contexto único del ciudadano	3,0
Análisis de interacciones y calidad mediante IA	Análisis automático de conversaciones con detección de intenciones, sentimiento y evaluación de la calidad del servicio	3,0

Caso de uso	Funcionalidad esperada	Puntos
Automatización de tareas post-interacción (wrap-up inteligente)	Generación automática de resúmenes, clasificación y actualización de sistemas sin intervención manual	2,0

Criterios de valoración

La puntuación se asignará de forma automática, otorgándose a cada licitador la puntuación correspondiente a cada uno de los casos de uso que acredite conforme a las tipologías definidas en la tabla anterior. Cada licitador podrá obtener puntuación por un máximo de 7 casos de uso, uno por tipología, no valorándose más de un caso por cada una de ellas.

SCPSA podrá requerir, en cualquier momento del proceso de valoración, la información adicional, referencias, evidencias documentales, demostraciones o sesiones explicativas que resulten necesarias para verificar la veracidad, implantación real, alcance funcional y adecuación de los casos de uso presentados.

CRITERIOS SUJETOS A LA APLICACIÓN DE JUICIOS DE VALOR. Hasta 50 puntos

La valoración de la memoria técnica se realizará atendiendo a la calidad, coherencia, grado de detalle, viabilidad y adecuación de las propuestas en relación con las necesidades del contrato y el contexto de SCPSA.

Se valorará especialmente el nivel de concreción de las soluciones propuestas, debiendo describirse de forma clara cómo se llevarán a cabo las actuaciones planteadas.

No se valorarán aquellas propuestas que presenten descripciones genéricas, estándares o no adaptadas al entorno y necesidades específicas de SCPSA.

Nº	Criterio	Puntuación
1	Plan de soporte	8 puntos

Se valorará la calidad, claridad y nivel de detalle de la propuesta de soporte técnico, orientada principalmente al mantenimiento correctivo del sistema, incluyendo la adecuación de los niveles de servicio, tiempos de respuesta y resolución, canales y horarios de atención, procedimientos de gestión de incidencias, herramientas de seguimiento, trazabilidad del servicio, modelo de reporting y mecanismos de relación y escalado con Genesys cuando resulte necesaria la intervención del fabricante, en la medida en que garanticen una prestación eficaz, continua y alineada con las necesidades de SCPSA.

2	Plan de evolución:	Se valorará la calidad, coherencia y grado de concreción del plan de evolución del sistema, incluyendo la propuesta de iniciativas de mejora, adaptaciones funcionales o técnicas, integraciones futuras y adopción progresiva de capacidades de inteligencia artificial en Genesys Cloud CX, así como la planificación temporal, secuenciación de actuaciones, estimación de esfuerzos, beneficios esperados, riesgos y dependencias identificadas, en la medida en que permitan una evolución ordenada, realista y alineada con las necesidades de SCPSA.	15 puntos
3	Metodología evolución	Se valorará la solidez y adecuación de la metodología propuesta para la gestión de la bolsa de horas de evolución, incluyendo los mecanismos de planificación, priorización, gestión de la demanda, control del consumo de horas, organización del servicio, roles y responsabilidades, modelo de gobernanza, comunicación, herramientas de gestión, cuadro de mando y procedimientos de transferencia de conocimiento. En las actuaciones asociadas a inteligencia artificial, se valorará especialmente el modelo propuesto para la estimación, seguimiento y control del consumo de tokens Genesys Cloud AI Experience, así como la medición del valor aportado por los casos de uso implantados.	8 puntos
4	Plan de formación y transferencia de conocimiento	Se valorará la calidad, adecuación y nivel de detalle de la propuesta de formación y transferencia de conocimiento, incluyendo la definición de contenidos, perfiles destinatarios, modalidades de impartición, planificación de las acciones formativas, metodología didáctica y materiales, en la medida en que garanticen una capacitación efectiva y la sostenibilidad del conocimiento en SCPSA.	4 puntos
5	Equipo de trabajo propuesto	Se valorará la adecuación, experiencia y organización del equipo de trabajo asignado al contrato, incluyendo la definición de roles, perfiles profesionales, experiencia en Genesys Cloud CX y en proyectos similares, experiencia en capacidades de inteligencia artificial de Genesys Cloud CX, dedicación de los recursos y mecanismos de continuidad del servicio, en la medida en que garanticen una correcta ejecución del contrato.	15 puntos

Resultarán automáticamente eliminadas las propuestas que no obtengan un mínimo de 25 puntos en la valoración de los criterios no valorables automáticamente.

A.9. OFERTA ANORMALMENTE BAJA

Podrá presumirse que una oferta es anormalmente baja cuando sea inferior a 277.752,12 € IVA excluido, en cuyo caso se estará a lo dispuesto en la LFC, respecto al procedimiento y consideraciones a seguir para resolver la admisibilidad o rechazo de dicha oferta.

Cuando se presente una oferta anormalmente baja que haga presumir que no va a ser cumplida regularmente, antes de rechazar la oferta se comunicará dicha circunstancia a la persona afectada para que en el plazo de cinco días presente la justificación que considere oportuna.

A la vista de las alegaciones de los licitadores y previo el asesoramiento técnico oportuno se resolverá motivadamente sobre la admisión de la oferta.

A.10. DOCUMENTACIÓN PARA LA FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

- Certificado de compañía aseguradora relativo a la suscripción y vigencia de una póliza de responsabilidad civil general, de conformidad con el modelo incluido en el Anexo Modelo de certificado de seguro del pliego regulador del contrato.

En todo caso, el mínimo de indemnización exigible en el seguro de responsabilidad civil general será de 600.000 Euros.

- Garantía definitiva: 4% del importe de adjudicación del contrato: En el caso de que se presente en forma de aval o de seguro de caución se ajustará al modelo del Anexo.
- Certificado de titularidad bancaria.
- En el caso de que se trate de una Unión Temporal de Empresas deberán presentar las escrituras de constitución de la misma, cuya duración deberá ser coincidente con la del contrato hasta su extinción, y CIF de dicha unión.
- La declaración señalada en la cláusula A.16, en el caso de contratos cuya ejecución implique comunicación de datos personales por SCPSA al contratista.

A.11. PLAZO DE GARANTÍA

Se establece un periodo de garantía de 12 meses a contar desde la fecha de entrega y aceptación de los trabajos realizados por SCPSA.

Dicha garantía incluirá como concepto la resolución de incidencias funcionales y técnicas, detectadas por los usuarios durante el manejo del sistema que requieren la modificación/adaptación de los programas desarrollados o las parametrizaciones realizadas, así como la conclusión de la documentación incompleta y subsanación de la que contenga deficiencias.

Los productos originados como consecuencia de la subsanación de fallos deberán entregarse de conformidad con lo exigido en este contrato.

SCPSA deberá notificar inmediatamente a la empresa adjudicataria dichos errores por escrito y de forma comprensible, adjuntando la información que pueda ser útil para la identificación del error.

SCPSA ofrecerá a la empresa adjudicataria su colaboración para la rectificación de errores y pondrá a su disposición los elementos necesarios para su corrección. Se podrán realizar diagnósticos y correcciones remotas si el adjudicatario dispone de los equipos necesarios para ello.

A.12. SUBCONTRATACIÓN

En el caso de que la subcontratación no se haya anunciado en el momento de acreditar la solvencia técnica, el contrato deberá ser ejecutado directamente por el adjudicatario, sin que éste pueda concertar con terceros la realización parcial del mismo, salvo que SCPSA lo autorice expresamente con carácter previo y por escrito, respetando los requisitos establecidos en el artículo 107 de la LFC.

A.13. REVISIÓN DE PRECIOS

Este contrato no está sujeto a revisión de precios.

A.14. FACTURACIÓN

El adjudicatario emitirá factura por los conceptos que se detallan a continuación:

Importe correspondiente al concepto 1.- Suscripción software

El adjudicatario emitirá factura mensual por los conceptos de suscripción software, de acuerdo con los precios unitarios ofertados y con el consumo o periodo que corresponda en cada caso.

En relación con **Genesys Cloud CX 2** (PC-170-NV-USR2), correspondiente al **compromiso anual** de 30 licencias nominales, el adjudicatario emitirá factura mensualmente por el importe resultante de multiplicar el número de licencias comprometidas por el precio unitario ofertado por licencia y mes.

En relación con **Genesys Cloud CX 2** (PC-170-NV-USR2) M2M, correspondiente a 5 licencias nominales en **modalidad mensual**, el adjudicatario emitirá factura mensualmente en función del número de licencias efectivamente activadas o utilizadas durante el mes correspondiente, por encima del compromiso anual de 30 licencias, multiplicado por el precio unitario ofertado por licencia y mes.

En relación con **Work Automation** (GC-170-NV-WORKIT), el adjudicatario emitirá factura mensualmente por el importe resultante de multiplicar el número de unidades consumidas y previamente validadas por SCPSA por el precio unitario ofertado.

En relación con **AI Experience Tokens** (GC-170-NV-AIT), el adjudicatario emitirá factura mensualmente por el importe resultante de multiplicar el número de tokens consumidos y previamente validados por SCPSA por el precio unitario por token ofertado.

Si fuera preciso concretar el nivel de detalle, formato o desglose de dichas facturas, se decidirá en el comité de seguimiento correspondiente durante la fase inicial de ejecución del contrato.

Importe correspondiente al concepto 2.- Servicio de soporte y evolución

El adjudicatario emitirá la facturación correspondiente al servicio de soporte y evolución con periodicidad mensual, en función de las horas efectivamente realizadas en el marco del servicio.

El importe mensual a facturar se calculará como el resultado de multiplicar el número de horas realizadas por cada perfil profesional por el precio unitario por hora ofertado para dicho perfil.

Las horas deberán estar registradas y justificadas en la herramienta de gestión acordada entre el adjudicatario y SCPSA, que servirá como base para su seguimiento y posterior validación.

Únicamente serán objeto de facturación aquellas horas que hayan sido validadas por SCPSA y que correspondan a actuaciones incluidas dentro del alcance del servicio de soporte y evolución previsto en el contrato.

A.15. PENALIDADES

Podrán ser objeto de penalización los siguientes:

- El incumplimiento de los compromisos adquiridos en criterios sociales se considerará incumplimiento grave y dará lugar a la imposición de una penalidad por un importe que puede ir desde el 1 al 5 % del importe de adjudicación del contrato.
- El incumplimiento de la obligación de mantener en vigor los seguros exigidos en el pliego en las condiciones establecidas en el mismo se considerará incumplimiento grave y dará lugar a la imposición de una penalidad por un importe que puede ir desde el 1 al 5 % del importe de adjudicación del contrato.
- El incumplimiento de la obligación prevista en el artículo 67 de la Ley Foral 2/2018, de proporcionar la información sobre las condiciones laborales de los trabajadores que vengán realizando la actividad objeto del contrato, en el plazo de 15 días desde que SCPSA se lo requiera para incluirla en los pliegos de la nueva licitación, dará lugar a la imposición de una penalidad equivalente al 0,1% del precio de adjudicación por cada día de retraso en la aportación de la información y hasta el total cumplimiento de esta obligación.

- Durante la fase de reversión del servicio, el adjudicatario del presente pliego, actuando ya en calidad del adjudicatario saliente, continuarán responsabilizándose plenamente de todos los servicios contratados y en consecuencia el incumplimiento de esta obligación se considerará incumplimiento grave y dará lugar a la imposición de una penalidad por un importe que puede ir desde el 1 al 5 % del importe de adjudicación del contrato.

A.16. INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS

El adjudicatario deberá respetar todos los aspectos legales e implicaciones relacionados con el Reglamento 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE, Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, o cualquier otra disposición que viniera a sustituir o complementar a las anteriores y que pudiera afectar a los trabajos contratados.

Mediante las presentes cláusulas se habilita a la entidad adjudicataria, para tratar por cuenta de SCPSA, responsable del tratamiento, los datos de carácter personal necesarios para prestar el servicio.

Se considera tratamiento de datos de carácter personal las operaciones y procedimientos técnicos de carácter automatizado o no, que permitan la recogida, grabación, conservación, elaboración, modificación, bloqueo y cancelación, así como las conexiones de datos que resulten de comunicaciones, consultas, interconexiones y transferencias que afecten a cualquier información concerniente a personas físicas identificadas o identificables.

Para el caso de que la contratación implique el acceso del contratista a datos de carácter personal de cuyo tratamiento sea responsable la entidad contratante, aquel tendrá la consideración de encargado del tratamiento y deberá dar cumplimiento a las estipulaciones recogidas en el Anexo Obligaciones del encargado de tratamiento del pliego regulador, considerándose condición especial de ejecución, de carácter esencial, el sometimiento del contratistas a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos.

La finalidad para la que se comunican, por parte de SCPSA, datos personales al contratista es porque en los procesos de mantenimiento y evolución de la plataforma, se hace necesario que acceda a dicho sistema con los datos de carácter personal que se puedan encontrar en él para hacer las pruebas y ajustes necesarios. También para realizar las labores de formación a usuarios del sistema podrán acceder a datos que se encuentren en la herramienta.

En particular será obligación de la contratista:

- 1º. Presentar antes de la formalización del contrato una declaración en la que ponga de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos. Los servidores deberán estar ubicados en la Unión Europea o en el Espacio Económico Europeo de tal modo que no impliquen una transferencia internacional de los datos personales de cuyo tratamiento sea responsable SCPSA.

- 2º. Indicar antes de la formalización del contrato si tienen previsto subcontratar los servidores o los servicios asociados a los mismos y el nombre del subcontratista, que deberá reunir las condiciones de solvencia necesarias para la ejecución de esta parte del contrato.
- 3º. Comunicar cualquier cambio que se produzca a lo largo de la vida del contrato, de la información facilitada en la declaración anterior

Corresponderá a SCPSA:

1. Realizar una evaluación del impacto en la protección de datos personales de las operaciones de tratamiento a realizar por el encargado.
2. Realizar las consultas previas que corresponda.
3. Velar, de forma previa y durante todo el tratamiento, por el cumplimiento del RGPD por parte del encargado.
4. Supervisar el tratamiento, incluida la realización de inspecciones y auditorías.

En el supuesto de acceso del contratista a datos de carácter personal, el acceso a esos datos personales se llevará a cabo conforme el artículo 28 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE de protección de datos de carácter personal (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

A.17. PERSONAL

Corresponde exclusivamente a la empresa contratista la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en el pliego, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de SCPSA del cumplimiento de aquellos requisitos.

La totalidad del equipo humano que se incorporará tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos, deberá estar formado por las personas relacionadas en la oferta adjudicataria, admitiéndose un cambio inicial en la composición del mismo por personal que posea un perfil y experiencia superior a los presentados en la oferta.

La empresa contratista procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio, informando en todo momento a SCPSA.

La empresa contratista asume la obligación de mantener una plantilla mínima y un número de jornadas garantizadas durante toda la duración del contrato, así como a garantizar las sustituciones de las ausencias que se pudieran producir.

La empresa contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante de su equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.

La empresa contratista velará especialmente porque sus trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto a la actividad delimitada en el pliego como objeto del contrato.

La empresa contratista estará obligada a ejecutar el contrato en sus propias dependencias o instalaciones, salvo los servicios que, expresamente relacionados en el pliego de prescripciones técnicas particulares, se prestan en las dependencias de SCPSA.

El contratista deberá designar al menos un coordinador técnico o responsable quien integrado en su propia plantilla tendrá las siguientes obligaciones:

- a) Actuar como interlocutor de la empresa contratista frente a SCPSA, canalizando la comunicación entre SCPSA y el personal adscrito a la ejecución del contrato, respecto a las cuestiones derivadas de dicha ejecución
- b) Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato e impartirles las órdenes e instrucciones de trabajo necesarias para la ejecución del contrato.
- c) Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante de equipo adscrito al contrato de las funciones que tienen desempeñadas, así como el control de la asistencia a su puesto de trabajo.
- d) Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo coordinarse para ello con SCPSA, a los efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.

Si el adjudicatario propusiera el cambio de una de las personas del equipo de trabajo, se deberá solicitar por escrito con quince días de antelación, exponiendo las razones que obligan a la propuesta. En su caso, el cambio deberá ser aprobado por la Jefatura Técnica de SCPSA. El perfil propuesto deberá ser igual o superior en cuanto a cualificación académica, certificaciones y experiencia profesional.

Para aquellas tareas en las que sean necesarios perfiles cualificados en un área concreta, podrán ser incorporados al equipo de trabajo para realizar dicha tarea. Esta situación será puesta en conocimiento de la Jefatura Técnica de SCPSA.

Si alguno de los miembros del personal adscrito por el adjudicatario al proyecto sufriera baja de cualquier naturaleza, éste se compromete a reemplazarlo por una persona de similares características profesionales en el plazo de 5 días laborables.

La valoración final de la productividad y calidad de los trabajos de las personas que realizan la ejecución del contrato corresponde a la Dirección del Proyecto, siendo potestad suya solicitar el cambio de cualquiera de los componentes del equipo de trabajo, con un preaviso de quince días, por otro de igual categoría, si existen razones justificadas que lo aconsejen.

El idioma oficial para el desarrollo de los servicios objeto de este pliego será el castellano. Por tanto, el personal adscrito al contrato deberá hablar, leer y escribir en castellano.

A.18. SUBROGACIÓN DE LOS TRABAJADORES

Por tratarse de un contrato de mixto, servicios y suministro, la contratación se encuentra sometida, en las condiciones previstas en el artículo 67 de la LFC, a la subrogación de todos los trabajadores que, a pesar de pertenecer a otra empresa, vengán realizando la actividad objeto del contrato.

Solicitados los datos a la empresa que actualmente presta este servicio y a la representación sindical, informan que los trabajadores renuncian a la subrogación.

A.19. CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO y OBLIGACIONES ESENCIALES

Criterios de Equidad y Transparencia Fiscal

La empresa adjudicataria deberá ejecutar el contrato con criterios de equidad y transparencia fiscal, de acuerdo con la legislación fiscal vigente.

Datos para la Huella de Carbono y Balance Energético

Si así se lo solicita SCPSA, la empresa adjudicataria de este contrato deberá proporcionar, en los plazos y sistema que establezca SCPSA, los datos correspondientes a consumos energéticos (electricidad, combustibles, etc.,) así como otras posibles fuentes de emisiones de gases de efecto invernadero (gases refrigerantes, etc....) que se correspondan con la prestación de este contrato, de forma que sirva de base para el cálculo del Balance Energético y Huella de Carbono de MCP/SCPSA. Igualmente, la empresa objeto de este contrato deberá permitir el acceso a la información documental y contable que respalde los datos facilitados, así como cooperar en su caso con las labores de auditoría tanto interna (de SCPSA) como externa que se pudieran realizar en esta materia.

Si el contratista dispone de su propio cálculo verificado de emisiones, lo podrá aportar a SCPSA en la parte correspondiente a este contrato sin que ello sustituya, salvo criterio de SCPSA, lo previsto en el párrafo anterior.

Obligaciones tributarias, con la seguridad social y con los trabajadores

La empresa adjudicataria deberá acreditar cada trimestre natural y en el momento en que SCPSA se lo requiera estar al corriente de los pagos de las obligaciones tributarias, con la seguridad social y con sus trabajadores, mediante la presentación del recibo de liquidación de cotización (RLC), la relación nominal de los trabajadores (RNT) y el justificante bancario de haber efectuado el ingreso, acompañado de una declaración responsable de los trabajadores que confirme el abono de las nóminas.

Niveles de servicio

El adjudicatario deberá cumplir, como mínimo, los niveles de servicio definidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares, que forma parte integrante de la documentación contractual.

Asimismo, los niveles de servicio, tiempos de respuesta, tiempos de resolución, horarios de prestación, compromisos de disponibilidad y demás condiciones ofertadas por el adjudicatario en su propuesta técnica tendrán carácter contractual y serán de obligado cumplimiento durante toda la vigencia del contrato.

El adjudicatario deberá realizar el seguimiento y reporting periódico mensual del cumplimiento de dichos niveles de servicio, poniendo a disposición de SCPSA la información y evidencias necesarias para su verificación.

B. CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO

B.1. RÉGIMEN JURÍDICO

Por tratarse de un contrato a celebrar por entidad señalada en el apartado e) del artículo 4.1. de la Ley Foral 2/2018, de 17 de abril de Contratos Públicos (LFC), a este contrato le es de aplicación dicha ley en lo que se refiere a su preparación, adjudicación, condiciones especiales de ejecución, modificación y subcontratación siendo sus efectos y extinción regidos por el Derecho civil o mercantil.

La participación en la presente licitación implica la aceptación voluntaria de dar transparencia institucional a todos los datos derivados del proceso de licitación, adjudicación y ejecución hasta la finalización.

B.2. REQUERIMIENTOS EN LA EJECUCIÓN DE LOS CONTRATOS

El contrato se halla sujeto al cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y convencionales vigentes en materia de fiscalidad, de Seguridad Social, protección del medio ambiente, protección del empleo, igualdad de género, de acoso por razón de sexo o acoso sexual, condiciones de trabajo, prevención de riesgos laborales y demás disposiciones en materia laboral, inserción sociolaboral de las personas con discapacidad, y a la obligación de contratar a un número o porcentaje específico de personas con discapacidad y, en particular, a las condiciones establecidas por el último convenio colectivo sectorial del ámbito más inferior existente de aplicación en el sector en el que se encuadre la actividad a contratar.

La oferta económica deberá ser adecuada para que el adjudicatario haga frente al coste derivado de la aplicación, como mínimo, del convenio sectorial que corresponda, sin que en ningún caso los precios/hora de los salarios contemplados puedan ser inferiores a los precios/hora, más las mejoras precio/hora del convenio más los costes de Seguridad Social.

El incumplimiento de lo dispuesto anteriormente tendrá carácter muy grave, correspondiéndole una penalización de hasta el 20 % del importe de adjudicación del contrato.

El contratista deberá justificar ante el órgano contratante, en cualquier momento en que sea requerido para ello, el cumplimiento de las condiciones laborales establecidas en el convenio colectivo sectorial que sea de aplicación, o cualquier otro extremo que se considere necesario en relación con la personalidad, capacidad, solvencia, o modo de ejecución del contrato”.

La persona adjudicataria cumplirá con los principios, las normas y los cánones éticos propios de las actividades, los oficios y/o las profesiones correspondientes a las prestaciones objeto del contrato, actuando en todo momento con imparcialidad, de buena fe y con arreglo al código deontológico de su profesión o gremio. No utilizará la información confidencial conocida en cualquier fase del procedimiento contractual para obtener, directamente o indirectamente, una ventaja o beneficio de cualquier tipo en interés propio ni en el de terceras personas.

Velará especialmente por el adecuado cumplimiento de las cláusulas sociales o medioambientales que, como condiciones especiales de ejecución, se hubiesen incluido en los pliegos y ejecutará el contrato con el compromiso de que su trabajo contribuya a la satisfacción del interés general, evitando provocar de modificación del contrato, que solo podrá llevarse a cabo en los supuestos previstos legalmente.

B.3. CAPACIDAD PARA CONTRATAR Y SOLVENCIA

Podrán tomar parte en la licitación las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que tengan plena capacidad de obrar y cuenten con la capacidad y los niveles de solvencia económica, financiera y técnica que se hayan exigido en el **punto A.6 del pliego**.

a. Solvencia económica y financiera:

Cada licitador deberá poseer solvencia económica y financiera suficiente para la ejecución del contrato, entendiéndose por ella la adecuada situación económica y financiera de la empresa para que la correcta ejecución del contrato no corra peligro de ser alterada por incidencias de carácter económico o financiero.

El cumplimiento de este requisito se hará constar o bien en la declaración responsable o en el Documento Europeo Único de Contratación, dependiendo del documento que se haya exigido en el **punto A.7 del pliego**, correspondiendo únicamente al licitador a cuyo favor recaiga la propuesta de adjudicación la acreditación mediante la documentación que se haya exigido **punto A.6 del pliego**.

b. Solvencia técnica:

Se entiende por ella la capacitación técnica o profesional para la adecuada ejecución del contrato, bien por disponer de experiencia anterior en contratos similares o por disponer del personal y medios técnicos suficientes.

El cumplimiento de este requisito se hará constar o bien en la declaración responsable o en el Documento Europeo Único de Contratación, dependiendo del documento que se haya exigido en el **punto A.7 del pliego**, correspondiendo únicamente al licitador a cuyo favor recaiga la propuesta de adjudicación la acreditación mediante la documentación que se haya exigido **punto A.6 del pliego**.

Conforme al artículo 18 de la LFC, los licitadores podrán basarse en la solvencia de otras empresas, independientemente de la naturaleza jurídica de los vínculos que tengan con ellas.

Para acreditar su solvencia, quien licite podrá basarse en la solvencia de otras empresas, independientemente de la naturaleza jurídica de los vínculos que tengan con ellas.

En el supuesto de personas jurídicas dominantes de un grupo de sociedades se podrán tener en cuenta las sociedades pertenecientes al grupo, siempre y cuando aquellas acrediten que tienen efectivamente a su disposición los medios, pertenecientes a dichas sociedades, necesarios para la ejecución de los contratos.

En el caso de que la solvencia se acredite mediante la subcontratación, quien licita deberá aportar una relación exhaustiva de los subcontratistas, acompañado de un documento que demuestre la existencia de un compromiso formal con los subcontratistas para la ejecución del contrato, así como una declaración responsable del subcontratista de que está de acuerdo en cumplir las condiciones del contrato y que no concurre en ninguna de las circunstancias del artículo 22 de la LFC, sumándose en este caso la solvencia de todos ellos. Asimismo, deberá acreditar, en la forma y condiciones establecidas en los artículos 16 y 17, que los subcontratistas disponen de los medios necesarios para la ejecución del contrato.

Será requisito, asimismo, para poder presentar oferta, que la finalidad o actividad que desarrolle el licitador tenga relación directa con el objeto del contrato, según resulte de sus respectivos Estatutos o reglas fundacionales y se acredite debidamente y disponer de una organización con elementos materiales y personales necesarios para la ejecución del contrato.

B.4. LUGAR Y PLAZO DE PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES

Los documentos que conforman la oferta deberán presentarse exclusivamente a través de la Plataforma de Licitación Electrónica de Navarra (PLENA). En el caso de que se exija la presentación de muestras estas deberán presentarse en la forma establecida en el punto A.7 del pliego regulador.

El acceso a PLENA estará disponible en el anuncio de licitación del Portal de Contratación de Navarra (www.contrataciones.navarra.es), y la oferta deberá presentarse de acuerdo con lo establecido en los párrafos siguientes:

El plazo de presentación de las ofertas se fijará en el anuncio para la licitación, debiendo ser, como mínimo, de 15 días contados a partir del día siguiente al de la fecha de publicación en el Portal de Contratación de Navarra / en el Diario Oficial de la Unión Europea.

En el momento en que la empresa licitadora cierre su oferta, se generará una huella - resumen criptográfico- del contenido de la misma, quedando como constancia de la oferta. En el caso de que quien licite tenga problemas* en la presentación de su oferta en PLENA, si la huella – resumen criptográfico- es remitida, dentro del plazo de presentación de ofertas, al órgano de contratación por correo electrónico a la dirección de contacto establecida en el Portal de Contratación, se dispondrá de un plazo extendido de 24 horas para la recepción de la oferta completa a través de PLENA y para considerar completada la presentación. Sin cumplir tales requisitos no será admitida la solicitud de participación en el caso de que se recibiera fuera del plazo fijado en el anuncio de licitación.

** a estos efectos se advierte de que cuanto mayor sea el peso (medido en MB) de las ofertas, mayor puede ser el tiempo requerido para completar su presentación. Ello con independencia de la concurrencia de otras circunstancias, como una menor velocidad de subida de datos debida a la calidad de la conexión, u otras.*

Es necesario que la hora del equipo desde el que se vaya a realizar la presentación coincida con un margen máximo de desfase de 5 minutos, con la hora del servidor de Gobierno de Navarra.

Los servidores de Gobierno de Navarra, utilizan como referencia el Tiempo Universal Coordinado (UTC), que es la escala de tiempo universal mantenida por los laboratorios internacionales de referencia con una precisión: +/- 1seg. Esta es, por tanto, la hora oficial de los servicios electrónicos

- Fuente horaria primaria: hora.roa.es (Real Instituto y Observatorio de la Armada: dos servidores en San Fernando-Cádiz y un tercero situado en Madrid).
- Fuentes horarias secundarias:
 - o canon.inria.fr, INRIA, Paris
 - o i2t15.i2t.ehu.es, UPV-EHU

Si al proceder a la apertura de los sobres, se detecta una presentación fuera de plazo sobre la cual se ha recibido una huella, ésta se validará, si la huella coincide, y la fecha de recepción está dentro de las 24 horas extendidas, la oferta se dará por válida y se abrirá.

Si por el contrario la huella no coincide, o bien la oferta se ha recibido fuera del plazo de 24 horas extendidas, la oferta se excluirá, no abriéndose nunca su contenido.

En caso de que la oferta hubiera sido presentada fuera de plazo y la empresa o entidad licitadora adujera la existencia de problemas técnicos en la presentación, se verificará si en el momento de presentación de la oferta existieron problemas de índole técnica en la Plataforma. Solamente en el caso de que hubiera acaecido incidencia técnica en el normal funcionamiento de la Plataforma, la oferta presentada será admitida. El desconocimiento del licitador o problemas técnicos ajenos a la Plataforma no justificarán la extemporaneidad en la presentación de la oferta y conllevarán la exclusión.

Los interesados podrán solicitar información adicional sobre los pliegos y demás documentación complementaria con una antelación mínima de 6 días naturales a la fecha de finalización del plazo de presentación de ofertas.

Las contestaciones serán enviadas al interesado directamente y publicadas en el Portal de Contratación de Navarra, en el caso de que se consideren de interés, en un plazo máximo de 5 días.

Así mismo, todas las comunicaciones y resto de actuaciones de trámites que procedan con los interesados, se efectuará a través de PLENA.

Una vez publicado el anuncio de licitación en el Portal de Contratación de Navarra, se recomienda la suscripción al mismo para conocer las futuras publicaciones que puedan derivarse de este procedimiento, tales como aclaraciones sobre el pliego.

B.5. CALIFICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

Concluido el plazo de presentación de proposiciones se procederá, en acto interno, a la calificación de la documentación presentada por los licitadores en los sobres A y, en el caso de que así se haya exigido el **punto A.7 del pliego**, en el sobre B.

Si la Mesa de Contratación/Unidad Gestora observara que la documentación fuera incompleta u ofreciese alguna duda, podrá conceder un plazo de entre 5 y 10 días naturales para que el licitador lo subsane. Dicho requerimiento se producirá por medios telemáticos, a través del módulo de notificaciones de PLENA.

Si la documentación contuviese defectos sustanciales o deficiencias no subsanables, se rechazará la proposición.

La Mesa de Contratación/Unidad Gestora podrá solicitar, antes de formular su propuesta, cuantos informes considere precisos y se relacionen con el objeto del contrato.

B.6. APERTURA DE LAS PROPOSICIONES Y PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN

La Mesa de Contratación/Unidad Gestora, una vez abierta y valorada la documentación relativa a criterios sometidos a la aplicación de juicios de valor procederá a la apertura del sobre Proposición Económica/Proposición valorable Automáticamente, salvo el de aquéllas ofertas que hayan sido excluidas tanto por deficiencias en la documentación correspondiente al sobre A como en la documentación correspondiente al sobre B.

A continuación, se procederá a la apreciación del carácter desproporcionado o anormal de las mismas, tomando como referencia únicamente las ofertas admitidas.

Cuando se identifique alguna oferta anormalmente baja que haga presumir que no va a ser cumplida regularmente, antes de rechazar la oferta la Mesa/Unidad Gestora comunicará dicha circunstancia al licitador/licitadores que la hubiere presentado, conforme a lo previsto en el artículo 98 de la Ley Foral de Contratos Públicos.

Si se considera finalmente que la oferta presenta valores anormales que no garantizan la correcta ejecución o viabilidad del contrato, deberá ser excluida de la licitación. La exclusión de la oferta anormalmente baja no dará lugar a un nuevo cálculo de ofertas anormales, ni se tomará en consideración a la hora de asignar la puntuación económica.

En consecuencia, la puntuación de la oferta económica se realizará en acto interno tomando como referencia todas las proposiciones económicas admitidas y se levantará el Acta correspondiente con la propuesta de adjudicación.

Si se produjera empate en la puntuación entre dos o más licitadores, tal y como establece el art. 99 de la LFC, éste se dirimirá a favor de la empresa que tenga un mayor porcentaje de trabajadores fijos con discapacidad igual o superior al 33%, siempre que la empresa o profesional tenga en plantilla un porcentaje superior al 2% de trabajadores con discapacidad en el momento de acreditar su solvencia; en su defecto o persistiendo el empate, a favor de la empresa con un menor porcentaje de trabajadores eventuales, siempre que éste no sea superior al 10 por 100 y, en su defecto o persistiendo empate, a favor de la empresa que acredite la realización de buenas prácticas en materia de género.

A tal efecto, la Mesa de Contratación/Unidad Gestora requerirá la documentación pertinente a las empresas afectadas, otorgándoles un plazo mínimo de cinco días naturales para su aportación.

En los casos en que en aplicación de los criterios anteriores persistiera el empate, éste se resolverá mediante sorteo.

En el plazo máximo de siete días naturales desde que se le requiera a través del PLENA, el licitador propuesto deberá presentar, a través de PLENA, los siguientes documentos:

a. Documentación acreditativa de la personalidad:

- Si el licitador fuera una persona física, deberá presentar copia auténtica (compulsada notarial o administrativamente) del Documento Nacional de Identidad.
- Si el licitador fuera persona jurídica deberá presentar copia auténtica de la escritura de constitución, y en su caso, modificación, debidamente inscritas en el registro correspondiente, de conformidad con la norma que la regule.
- Copia auténtica del poder a favor de la persona que firme la proposición en nombre del licitador y del DNI de la persona apoderada. Si el licitador fuera persona jurídica, el poder deberá figurar inscrito en el Registro correspondiente, cuando este requisito fuera exigible conforme a la legislación que le sea aplicable.
- Podrá sustituirse la documentación de este apartado por el certificado de inscripción en el Registro Voluntario de Licitadores expedido por su encargado, acompañado de la declaración responsable de su vigencia, sin perjuicio de recabar del Registro la exhibición de dicha documentación, suponiendo la presentación a ésta licitación autorización suficiente para que se solicite de oficio esta documentación.

b. Obligaciones tributarias

- Alta y último recibo del Impuesto sobre Actividades Económicas completado con una declaración responsable de no haberse dado de baja en la matrícula del mismo o, en su caso, certificación emitida por los órganos competentes de las Administraciones Públicas acreditativa de la exención del citado impuesto.
- Certificado emitido por los órganos competentes de las Administraciones Públicas respecto de las cuales el licitador tenga obligaciones tributarias, acreditativo de que se halla al corriente de las mismas, expedido con una antelación no superior a seis meses a la fecha de expiración del plazo de presentación de proposiciones. En todo caso, el citado certificado deberá incluir mención expresa relativa a la no exigencia de responsabilidad subsidiaria, de conformidad con lo dispuesto en el 32.4 de la Ley Foral 13/2000, de 14 de diciembre, General Tributaria o normativa tributaria que sea de aplicación al licitador (certificado de contratistas y subcontratistas).

c. Certificado expedido por la seguridad social

Acreditativo de hallarse al corriente en el pago de las obligaciones de la Seguridad Social que le imponen las disposiciones vigentes (salvo el supuesto de que el licitador no esté comprendido obligatoriamente dentro de su ámbito de aplicación), expedido con una antelación no superior a seis meses de la fecha de expiración del plazo de presentación de proposiciones.

d. Capacidad y solvencia:

El licitador deberá aportar la documentación detallada en el **punto A.6 del pliego**.

La documentación acreditativa de la capacidad, representación, solvencia y habilitación empresarial o profesional, en caso de que se exija, de la que ya dispusiera el órgano de contratación, porque hubiera sido presentada por quien licita en el marco de un procedimiento anterior del que hubiera resultado adjudicatario, podrá ser reutilizada, siempre y cuando no hubiesen variado las circunstancias acreditadas y no hubieran transcurrido tres años desde la adjudicación del procedimiento anterior.

La reutilización de documentación será aplicable dentro del ámbito de cada órgano de contratación. Será solicitada por quien licita en la declaración responsable en el momento de presentación de la oferta, indicando el procedimiento anterior del que hubiera resultado adjudicatario y cuya documentación pretenda reutilizar, manifestando que las condiciones acreditadas siguen vigentes.

Una vez examinada la documentación a reutilizar, si se considerase incorrecta o insuficiente, se le requerirá para que la subsane, conforme a lo establecido en el artículo 51.2 de la LFC.

La falta de aportación de la documentación necesaria en plazo supondrá la exclusión del licitador del procedimiento, sin perjuicio de la posibilidad de iniciar un expediente de prohibición para contratar con SCPSA de conformidad con lo dispuesto en el artículo 22.1 j) y 23 de la LFC.

En este supuesto, la Mesa de Contratación/Unidad Gestora propondrá al órgano de contratación la adjudicación a favor del licitador siguiente, por el orden en que hayan quedado clasificadas las ofertas, previa presentación de la documentación prevista en este punto en el plazo máximo de siete días naturales desde la notificación de la propuesta de adjudicación.

B.7. ADJUDICACIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

El Órgano de Contratación resolverá la adjudicación, pudiendo declarar el procedimiento desierto si ninguna de las proposiciones se estima adecuada.

El plazo para acordar la adjudicación será de dos meses desde el acto de apertura de la oferta económica. De no dictarse en plazo el acto de adjudicación, las empresas admitidas a la licitación tendrán derecho a retirar su proposición sin penalidad alguna.

Si las empresas licitadoras retiran su oferta antes del transcurso de dos meses desde la apertura de las ofertas económicas, se les impondrá una penalidad equivalente al 2% del importe de licitación, que se hará efectivo con cargo a la garantía provisional, si la hubiere, o mediante la emisión de carta de pago específica.

La adjudicación del contrato quedará suspendida durante el plazo de 10 días naturales contados desde la fecha remisión de la notificación de la adjudicación.

La manifestación expresa de todas las personas interesadas en el procedimiento señalando la renuncia a presentar una reclamación ante el Tribunal Administrativo de Contratos Públicos de Navarra, dará lugar a la finalización anticipada del plazo de suspensión, pudiendo continuar adelante con el procedimiento.

Asimismo, en los procedimientos con convocatoria de licitación en los que se haya presentado únicamente una oferta, no se aplicará el plazo de suspensión previsto en este apartado, pudiendo continuar con la tramitación del procedimiento.

Transcurrido el plazo de suspensión y en el plazo máximo de 15 días naturales se formalizará el contrato previa presentación por el adjudicatario de la documentación que se indica en el **punto A.10 del pliego**.

B.8. SUSCRIPCIÓN Y VIGENCIA DE LA POLIZA DE SEGURO

El Adjudicatario será responsable de los daños y perjuicios de cualquier naturaleza que se puedan causar a terceros, incluyendo a MCP y a SCPSA, como consecuencia de la prestación objeto de este contrato.

El adjudicatario deberá justificar antes de la formalización del contrato y en cualquier momento que se le requiera, mediante la presentación del correspondiente certificado de la compañía aseguradora conforme al modelo incluido en el Anexo de este Pliego, la suscripción y vigencia de una póliza de Seguro de Responsabilidad Civil General, considerándose tanto a la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona como Servicios de la Comarca de Pamplona, S.A. y los empleados de ambas, terceros frente al adjudicatario.

Los Certificados de las Compañías Aseguradoras relativas a los seguros en vigor se ajustarán al modelo Anexo y certificarán expresamente que el asegurado se haya al corriente en el pago de la póliza.

El adjudicatario deberá mantener durante toda la vigencia del contrato en vigor la póliza de responsabilidad civil, con las condiciones exigidas en el pliego, pudiendo SCPSA comprobarlo en cualquier momento exigiendo el correspondiente certificado de la compañía aseguradora conforme al modelo Anexo. Así mismo se deberá comunicar cualquier cambio de póliza en caso de que se produzca acompañando certificado conforme al modelo anexo acreditativo de que la nueva póliza cumple las exigencias del pliego.

Sin perjuicio de lo dispuesto para la póliza de responsabilidad civil, el adjudicatario deberá contar con todos los seguros que resulte obligatorio suscribir en función del objeto del contrato que se presta (Ej: Seguros obligatorios por Convenio Colectivo, Seguros obligatorios de vehículos/maquinaria que se vayan a utilizar para la realización de los trabajos...).

La responsabilidad del Adjudicatario en ningún caso quedará condicionada por el límite máximo de indemnización, de las franquicias, exclusiones o limitaciones que establezca el contrato suscrito por el adjudicatario con su compañía de seguros.

B.9. GARANTÍAS

Las garantías que se exijan en el presente procedimiento podrán constituirse de cualquiera de las formas previstas en el art. 70 de la Ley Foral de Contratos Públicos de Navarra.

En el caso de que se exija garantía provisional estará afecta a la obligación de formalizar el contrato en el plazo establecido.

La garantía definitiva quedará afectada al cumplimiento de las obligaciones del contratista hasta el momento de finalización del plazo de garantía y, en particular, al pago de las penalidades, así como a la reparación de los posibles daños y perjuicios ocasionados por el contratista durante la ejecución del contrato.

Las garantías se deberán incautar en los casos de resolución por incumplimiento con culpa del contratista.

B.10. RIESGO Y VENTURA. DAÑOS Y PERJUICIOS

La ejecución del contrato se realizará a riesgo y ventura del contratista y serán por cuenta de éste las pérdidas, averías o perjuicios que experimente durante la ejecución del contrato, sin perjuicio de su aseguramiento por el interesado.

Serán imputables al adjudicatario los daños y perjuicios que se causen con motivo de la ejecución de este contrato, con excepción de los que sean consecuencia de una orden inmediata y directa de SCPSA.

B.11. NOTIFICACIONES DE LAS ACTUACIONES QUE SE DERIVEN DE LA EJECUCIÓN Y EXTINCIÓN DEL CONTRATO

Las actuaciones que se deriven de la ejecución y extinción del contrato y que deban ser comunicadas al contratista, como pueden ser procedimientos de modificación o de imposición de penalidades, entre otras, se notificarán a través de PLENA. Para ello el contratista deberá de mantener vigente el correo electrónico con el que se dio de alta en PLENA para recibir los avisos de esta plataforma o en el caso de que modifique dicho correo deberá actualizarlo también en PLENA, comunicando igualmente a SCPSA cualquier cambio que se produzca en los datos de contacto del contratista durante la ejecución del contrato y sus prórrogas.

La notificación por medios electrónicos a través de PLENA, se entenderá rechazada transcurridos 10 días naturales desde la puesta a disposición de la misma sin que se acceda a su contenido. Así, una vez tenga lugar el rechazo de la notificación, se hará constar en el expediente y se tendrá por efectuado el trámite siguiéndose el procedimiento.

B.12. CONFIDENCIALIDAD Y SIGILO

Al amparo de lo dispuesto en el artículo 54 de la LFC, se informa a las empresas licitadoras que la documentación que aporten a la licitación tendrá "carácter de confidencial" en el caso de que la hayan designado como tal. Esta circunstancia deberá reflejarse claramente (sobreimpresa, al margen o de cualquier otra forma) en el propio documento señalado como tal, adjuntando un índice con los apartados de la documentación que se consideran confidenciales, sin que sean admisibles declaraciones genéricas que afecten a la totalidad de la oferta.

Igualmente, al amparo del artículo 54, SCPSA exigirá a la empresa adjudicataria obligación de guardar sigilo respecto a datos o antecedentes que, no siendo públicos o notorios, estén relacionados con el objeto del contrato.

Puede consultar información adicional sobre privacidad en el siguiente enlace: https://www.mcp.es/sites/default/files/ficheros_lopd/Proveedores.pdf

B.13. APLICACIÓN DE PENALIDADES

Si el contratista incurriera en el incumplimiento de las obligaciones detalladas en el punto A.15 del pliego, el órgano de contratación podrá imponer penalidades previa tramitación del oportuno procedimiento que incluirá, en todo caso, un informe del responsable del contrato en el que conste de forma detallada el incumplimiento detectado y un trámite de audiencia al interesado durante un plazo mínimo de 10 días naturales.

En la graduación de las penalidades deberán considerarse los siguientes criterios:

- El grado de culpabilidad o la existencia de intencionalidad.
- La naturaleza de los perjuicios causados.
- La reiteración, por incumplimiento durante la ejecución del contrato de al menos una obligación detallada en este pliego cuando haya sido impuesta la penalidad correspondiente por el órgano de contratación.

Los importes de las penalidades y, en su caso, de los daños y perjuicios ocasionados se harán efectivos mediante deducción de los pagos pendientes al contratista, así como de las garantías en los casos en que excedieran del importe de aquellos.

La imposición de estas penalidades no excluye la indemnización a SCPSA por los daños y perjuicios ocasionados, que deberán determinarse en un procedimiento independiente del de la penalización, ni la exigencia del cumplimiento íntegro de las obligaciones del contrato.

B.14. PAGO

La factura será remitida por correo ordinario a la dirección calle Rincón de la Aduana, 12 o al correo electrónico: compras@mcp.es.

Las facturas deberán contemplar únicamente las prestaciones correspondientes a este contrato y deberán indicar el número de expediente que se indicará a la formalización del mismo.

El pago se efectuará a 40 días desde la fecha de factura, mediante transferencia.

Si a lo largo de la ejecución del contrato SCPSA implantara la recepción de la factura por medio del sistema de facturación electrónica, SCPSA pondrá en conocimiento del adjudicatario la

modificación del sistema de recepción de facturas, así como el momento a partir del cual ésta modalidad de presentación será obligatoria. Llegado ese momento, el cómputo de los 40 días de plazo de pago se iniciará en la fecha de recepción de la factura en el sistema de facturación electrónica.

El impago de los salarios o el incumplimiento de las obligaciones tributarias o con la seguridad social por parte del contratista será causa de retención del abono de la factura hasta que se acredite su cumplimiento.

B.15. CESIÓN DEL CONTRATO

Los derechos y obligaciones dimanantes del contrato solo podrán ser cedidos a un tercero, previa autorización de la entidad contratante, cuando concurra alguna de las circunstancias previstas en el artículo 108 de la Ley Foral de Contratos Públicos, y siempre que ello no implique otras modificaciones sustanciales del contrato o tenga por objeto eludir la aplicación de la Ley Foral o restringir de forma efectiva la competencia en el mercado.

B.16. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Este contrato podrá ser objeto de resolución cuando concurra alguna de las siguientes causas:

- a. La muerte o incapacidad sobrevenida del contratista individual o la extinción de la personalidad jurídica de la sociedad contratista, salvo que se acuerde la continuación del contrato con sus herederos o sucesores. En los casos de fusión, escisión, aportación o transmisión de empresas o ramas de la empresa se entenderá subrogada en los derechos y deberes del contratista la entidad resultante o beneficiaria siempre que conserve la solvencia requerida para la formalización del contrato.
- b. La declaración de insolvencia en cualquier procedimiento y, en caso de concurso, la apertura de la fase de liquidación, salvo que, en este último caso, el contratista preste las garantías suficientes a juicio de la Administración para la ejecución del mismo.
- c. El mutuo acuerdo entre la Administración y el contratista, siempre que no concurra otra causa de resolución imputable al contratista y razones de interés público hagan innecesaria o inconveniente la permanencia del contrato.
- d. La falta de constitución de garantías cuando éstas sean obligatorias.
- e. La falta de ejecución en plazo cuando este tenga carácter esencial.
- f. Cuando las penalidades aislada o conjuntamente alcancen el 20% del importe de adjudicación del contrato.
- g. El incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución del contrato, reguladas en el artículo 66 de la LFC.

- h. La demora en el pago por parte de SCPSA durante más de 8 meses cuando lo solicite el contratista.
- i. El impago, durante la ejecución del contrato, de los salarios por parte del contratista a los trabajadores y trabajadoras que estuvieran participando en la misma, el incumplimiento de sus obligaciones con la seguridad social o de sus obligaciones tributarias, así como el incumplimiento grave de las condiciones establecidas en los convenios colectivos en vigor para estos trabajadores y trabajadoras también durante la ejecución del contrato.
- j. El incumplimiento de las restantes obligaciones contractuales esenciales.
- k. El mantenimiento prolongado de conflictos laborales o el ejercicio mantenido del derecho de huelga por los trabajadores y trabajadoras que prestan el contrato, y que impidiese la correcta ejecución contractual.
- l. Las que se establezcan expresamente en el contrato.
- m. Las demás señaladas en la LFC para cada tipo de contrato.

B.17. EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Cuando la resolución del contrato obedezca a mutuo acuerdo los derechos de las partes se acomodarán a lo estipulado.

El incumplimiento de las obligaciones del contrato por parte de SCPSA determinará, con carácter general, el pago de los daños y perjuicios que por tal causa se irroguen al contratista.

Cuando el contrato se resuelva por incumplimiento culpable del contratista, este deberá indemnizar los daños y perjuicios ocasionados a la entidad contratante, lo que se determinará en resolución motivada atendiendo a la existencia, entre otros factores, de un retraso en la inversión proyectada o en la prestación del servicio a terceros o al público en general y los mayores gastos que se imputen a los fondos públicos. Cuando se hayan constituido garantías para el cumplimiento de obligaciones, éstas serán incautadas en la cuantía necesaria para cubrir los daños y perjuicios que se hayan acreditado. Si éstas resultasen insuficientes SCPSA podrá detraer los importes correspondientes de las cantidades de pago pendientes al contratista.

Si la resolución del contrato se produce por incumplimiento de las condiciones de ejecución del contrato dará lugar al inicio del expediente para declarar la prohibición de contratar de acuerdo con lo previsto en el artículo 22.1.m) de esta ley foral. En este caso el plazo de duración de la prohibición será de cinco años.

Acordada la resolución del contrato, SCPSA podrá adjudicar lo que reste del mismo a la empresa o profesional que en la licitación quedó en segundo lugar, y, en caso de renuncia de esta, a quienes la siguieron en el orden de clasificación.

B.18. JURISDICCIÓN Y RECURSOS

Contra los actos que se aprueben en relación con la preparación, adjudicación y, en su caso, con la modificación, subcontratación y condiciones especiales de ejecución de este contrato podrá interponerse, la reclamación en materia de contratación pública establecida en los artículos 121 y siguientes de la Ley Foral de Contratos Públicos, cuando concurran los requisitos establecidos en el mismo, el recurso ante el Presidente de la Mancomunidad de conformidad con lo dispuesto en el artículo 34.5 de la Ley Foral de Contratos Públicos o recurso contencioso-administrativo ante el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo de Pamplona que por turno corresponda.

Las cuestiones litigiosas surgidas sobre la ejecución y extinción de este contrato serán resueltas por el Órgano de Contratación, cuyos acuerdos podrán ser recurridos directamente ante la jurisdicción civil, de conformidad con las normas procesales de esta jurisdicción.

En todo caso, con renuncia expresa de cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, las partes se someten expresamente a los Juzgados y Tribunales de la ciudad de PAMPLONA para la resolución de cuantas cuestiones y controversias puedan surgir en relación con el presente contrato.

B.19. INFORMACIÓN Y CONSENTIMIENTO

Le informamos que, en cumplimiento de lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, los datos facilitados se recogen y tratan en ficheros responsabilidad de SCPSA, con la única finalidad del mantenimiento de la relación contractual derivada de la adjudicación de este contrato y serán incorporados a un fichero con la finalidad de gestionar el contrato. Dichos datos podrán ser cedidos a los Juzgados y Tribunales u otras de entidades de acuerdo con las previsiones legales. Asimismo, le informamos que el responsable del fichero será SCPSA a quien podrá dirigirse en cualquier momento, de conformidad con lo establecido en los artículos 13 a 18 de la citada Ley Orgánica 3/2018, al objeto de ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación de tratamiento, portabilidad y oposición sobre los datos tratados a través del correo protecciondatos@mcp.es.

Puede consultar información adicional sobre privacidad en https://www.mcp.es/sites/default/files/ficheros_lopd/clientes/Responsabilidad%20Patrimonial.pdf

ANEXO I.I DECLARACIÓN RESPONSABLE

Nombre:

NIF:

en representación de la empresa

Nombre:

NIF:

Domicilio:

Teléfono:

enterado del pliego regulador para la contratación de la “Suscripción, soporte y evolución del sistema de Contact Center. Expediente 2026/SCON-ASU/000010”

DECLARA

Que tiene plena capacidad de obrar, que no está incurso en alguna de las prohibiciones o incompatibilidades para contratar, que no se halla en una situación de conflicto de intereses, de conformidad con la Ley Foral 2/2018 de Contratos Públicos, y que, en su caso, el firmante ostenta la debida representación.

Que en el caso de resultar adjudicatario ejecutará el contrato con criterios de equidad y transparencia fiscal, de acuerdo con la legislación fiscal vigente.

Que solicita la reutilización de la documentación acreditativa de (señalar todas o la que solicite reutilizar por no haber variado las condiciones):

- | | |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | Capacidad |
| <input type="checkbox"/> | Representación |
| <input type="checkbox"/> | Solvencia económica |
| <input type="checkbox"/> | Solvencia técnica |
| <input type="checkbox"/> | Habilitación empresarial o profesional |

presentada para la licitación del contrato nº expte.....convocado por SCPSA, del que resultó adjudicatario, manifestando que las condiciones acreditadas siguen vigentes y que no han transcurrido más de tres años desde la adjudicación.

En su caso, que declara como documentación confidencial la siguiente....., por las siguientes razones:.....

En su caso, que cuenta con el compromiso por escrito de otras entidades respecto de la adscripción de sus medios o la disposición de sus recursos, en su caso.

Que se somete a la jurisdicción de los juzgados y tribunales españoles de cualquier orden, para todas las incidencias con renuncia al fuero jurisdiccional que pudiera corresponderle, en el caso de empresas extranjeras.

Que se somete a los Juzgados y Tribunales de la ciudad de PAMPLONA para la resolución de cuantas cuestiones y controversias puedan surgir en relación con el presente contrato.

Y para que así conste y surta los efectos oportunos, expido y firmo la presente en a de de 20...

ANEXO I.II DOCUMENTO EUROPEO ÚNICO DE CONTRATACIÓN (DEUC)

Para poder cumplimentar el Anexo referido a la declaración responsable mediante el modelo normalizado Documento Europeo Único de Contratación (DEUC) deberá seguir los siguientes pasos:

1. Descargar en su equipo el fichero espd-request.xml en el fichero zip del mismo nombre que se encuentra disponible en el anuncio de licitación de la Plataforma de Licitación Electrónica de Navarra (PLENA).
2. Abrir el siguiente link: <https://visor.registrodelicitadores.gob.es/esp-web/filter?lang=es>
3. Seleccionar el idioma “español”
4. Seleccionar la opción “Soy operador económico”
5. Seleccionar la opción “importar un DEUC”
6. Cargar el fichero DEUC, xml que previamente se ha descargado en su equipo (paso 1).
7. Seleccione el país y pinche “siguiente”
8. Cumplimentar los apartados del DEUC correspondiente.

Parte I: Se trata de información sobre el procedimiento de contratación y sobre el órgano de contratación. La información que demanda esta Parte del formulario consta en el anuncio de convocatoria de la licitación, por lo que no reviste complejidad su cumplimentación.

Parte II. Las empresas que figuren inscritas en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado (ROLECE), o en el Registro de Licitadores de Navarra, o equivalente de otras comunidades autónomas, solo deberán facilitar en esta parte II, aquella información que no figure inscrita en los mismos o que, aun estando inscrita, no conste de manera actualizada, siempre y cuando consignan en el DEUC la información necesaria para el acceso a dicho registro.

Parte III. Motivos de exclusión. Las empresas deberán responder a todas las preguntas de la parte III del formulario normalizado del DEUC.

Parte IV. En esta parte relativa a los criterios de selección, las empresas cumplimentarán únicamente la parte A (indicación global relativa a todos los criterios de selección).

Parte VI. Esta parte será cumplimentada y firmada por la empresa interesada en todo caso.

9. Imprimir y firmar el documento

Este documento debidamente cumplimentado y firmado se deberá presentar junto con el resto de la documentación de la licitación de acuerdo con lo establecido en el pliego regulador de las condiciones que rigen la contratación y dentro del plazo fijado en la misma.

Cuando concurren a la licitación Uniones Temporales de Empresas (constituidas temporalmente al efecto) o personas que participen conjuntamente, se deberá cumplimentar un DEUC por cada una de las empresas o personas participantes.

En caso de que las empresas licitadoras acrediten la solvencia necesaria para celebrar el contrato basándose en la solvencia y medios de otras entidades independientemente de la naturaleza de la relación jurídica que tenga con ellas, se deberá cumplimentar un documento por la empresa licitadora y otro por la empresa cuyos medios se adscriben.

Tienen a su disposición la “Recomendación de la Junta Consultiva de Contratación Administrativa sobre la utilización del Documento Europeo Único de Contratación previsto en la nueva Directiva de contratación pública”, publicada en el Boletín Oficial del Estado Núm. 85 del viernes 8 de abril de 2016 (Sec. III Pág. 24845) en el siguiente link:

<http://www.boe.es/boe/dias/2016/04/08/pdfs/BOE-A-2016-3392.pdf>

ANEXO II. PROPOSICIÓN ECONÓMICA

Nombre:

NIF:

en representación de la empresa

Nombre:

NIF:

Domicilio:

enterado del pliego regulador para la contratación de la “Suscripción, soporte y evolución del sistema de Contact Center. Expediente 2026/SCON-ASU/000010” se compromete a su realización de acuerdo al pliego, a su oferta y a lo establecido en el contrato, al siguiente importe IVA excluido:

1.- SUSCRIPCION				
Producto	Cantidad	Importe mes/token	Numero de meses/tokens	Total
Genesys Cloud CX 2 (PC-170-NV-USR2)	30		36 meses	
Genesys Cloud CX 2 (PC-170-NV-USR2) M2M	5		36 meses	
Work Automation (GC-170-NV-WORKIT)	1		115.000 tokens	
AI Experience Tokens (GC-170-NV-AIT)	1		110.000 tokens	
TOTAL SUSCRIPCION				

2.- SOPORTE Y EVOLUCION			
Denominación Perfil	Importe hora	Número de horas	Importe IVA excluido
Jefe de proyecto		300	
Consultor/tecnico funcional		900	
Administrador/desarrollador		800	
TOTAL SOPORTE Y EVOLUCION			

TOTAL SUSCRIPCION, SOPORTE Y EVOLUCION (1+2)	
---	--

En caso de discrepancia entre los importes unitarios y el importe total, prevalecerán los importes unitarios, recalculándose el total.

Y para que así conste y surta los efectos oportunos, expido y firmo la presente en a de de 20...

ANEXO III. CRITERIOS SOCIALES

Nombre: _____

NIF: _____ en representación de la empresa

Nombre: _____

NIF: _____

Domicilio: _____

enterado del pliego regulador para la contratación de la “Suscripción, soporte y evolución del sistema de Contact Center. Expediente 2026/SCON-ASU/000010” adquiere los siguientes compromisos en cuanto a los criterios sociales:

	SI/NO
Compromiso de realización de 8,00 horas de acciones de sensibilización y formación a la plantilla que ejecutará el contrato acerca de los derechos en materia de igualdad y de conciliación.	

_____, a _____ de _____ de 20____

Firma _____

ANEXO IV. CASOS DE USO

El licitador deberá indicar los casos de uso para los que solicita valoración, marcando la casilla correspondiente. La cumplimentación de esta tabla no exime de la obligación de aportar la documentación acreditativa exigida para cada caso de uso.

Caso de uso	Solicita valoración (Sí/No)
Automatización de atención mediante voicebot	
Automatización de atención mediante chatbot en canales digitales	
Asistencia al agente en tiempo real (Agent Assist / Copilot)	
Enrutamiento inteligente basado en IA	
Integración omnicanal con continuidad de la interacción	
Análisis de interacciones y calidad mediante IA	
Automatización de tareas post-interacción (wrap-up inteligente)	

_____, a _____ de _____ de 20____

Firma _____

ANEXO V. PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

ALCANCE

El adjudicatario deberá aportar los recursos humanos y materiales, así como los medios técnicos, software, comunicaciones y servicios asociados que resulten necesarios para atender la suscripción de la plataforma Genesys Cloud CX, el consumo de tokens Genesys Cloud AI Experience, Work Automation y la prestación de los servicios de soporte y evolución del sistema de Contact Center de SCPSA.

Los servicios objeto de contratación que se detallarán en este punto, son los siguientes:

1.-REQUERIMIENTOS SUSCRIPCION SOFTWARE

Es objeto del contrato la suscripción de licencias Genesys Cloud CX2 para el sistema de Contact Center de SCPSA, así como el consumo de tokens Genesys Cloud AI Experience y Work Automation necesarios para la activación y uso de capacidades avanzadas de inteligencia artificial asociadas a la plataforma.

En concreto incluye:

- 30 licencias de Genesys Cloud CX 2 (PC-170-NV-USR2)
- 5 licencias de Genesys Cloud CX 2 (PC-170-NV-USR2) M2M
- 115.000 Work Automation (GC-170-NV-WORKIT)
- 110.000 AI Experience Tokens (GC-170-NV-AIT)

2.- REQUERIMIENTOS SOPORTE

Dentro del contrato se incluye un servicio de soporte orientado a garantizar la disponibilidad, estabilidad y continuidad operativa del sistema de Contact Center de SCPSA basado en Genesys Cloud CX.

Se incluye la atención vía telefónica, correo electrónico y/o remota para la recepción, registro, seguimiento y resolución de incidencias relacionadas con el funcionamiento ordinario del servicio.

La atención al usuario se prestará, como mínimo, entre las 8:00 y las 15:00 horas de lunes a viernes laborables, sin perjuicio de las mejoras que el adjudicatario pueda ofertar en su propuesta técnica.

Cuando del mantenimiento preventivo o adaptativo se derive la necesidad de ejecutar actuaciones de carácter estructural, nuevos desarrollos, ampliaciones funcionales o evolutivos de mayor alcance, dichas actuaciones se tramitarán conforme al procedimiento previsto para el servicio de evolución.

Asimismo, se incluye la interlocución con Genesys y con los proveedores de soluciones de terceros integradas con la plataforma, cuando resulte necesario para el análisis, seguimiento o resolución de incidencias.

Dentro de dicho soporte se contemplan las siguientes modalidades:

Mantenimiento correctivo

El servicio de mantenimiento correctivo incluirá las actuaciones necesarias ante incidencias, errores o malfuncionamientos de la plataforma Genesys Cloud CX detectados por SCPSA, por los usuarios del sistema, por mecanismos de monitorización o por cualquier otro medio.

El mantenimiento correctivo incluirá, como mínimo:

- Atención, registro, análisis y seguimiento de incidencias detectadas por cualquier medio.
- Diagnóstico técnico y funcional de la incidencia.
- Interlocución con Genesys o con terceros integrados con la plataforma cuando resulte necesario para la resolución de la incidencia.
- Aplicación de medidas de contingencia o soluciones provisionales que permitan restablecer el servicio de forma rápida y efectiva.
- Corrección de errores de configuración, parametrización, integración o funcionamiento
- Realización de pruebas necesarias para verificar la corrección aplicada y comprobar que no se producen regresiones.
- Documentación de la incidencia, actuaciones realizadas, causa identificada, solución aplicada y cierre de la misma.

La resolución de incidencias, errores o malfuncionamientos de la plataforma que no sean imputables a actuaciones, configuraciones, usos indebidos o decisiones de SCPSA será asumida por el adjudicatario sin consumo de la bolsa de horas, dentro del alcance del servicio de soporte contratado.

Mantenimiento Preventivo

Las actuaciones de mantenimiento preventivo tendrán por objeto analizar el funcionamiento de la plataforma, anticipar posibles incidencias, identificar riesgos operativos y proponer medidas que permitan mejorar la estabilidad, rendimiento y continuidad del sistema de Contact Center.

Estas actuaciones no tendrán la consideración de mantenimiento correctivo incluido, salvo que estén directamente vinculadas a la resolución de una incidencia concreta no imputable a SCPSA.

El mantenimiento preventivo podrá incluir, entre otras, las siguientes tareas:

- Análisis del impacto de cambios, actualizaciones o nuevas funcionalidades de Genesys Cloud CX sobre la configuración, integraciones, canales, colas, usuarios, perfiles o funcionalidades en uso por SCPSA.
- Revisión periódica del funcionamiento de la plataforma, identificando posibles riesgos de indisponibilidad, degradación del servicio o pérdida de rendimiento.
- Supervisión de indicadores operativos del sistema, tiempos de respuesta, disponibilidad, uso de canales, colas, integraciones y otros elementos relevantes para la prestación del servicio.
- Identificación de posibles mejoras en la configuración, parametrización, enrutamientos, flujos, integraciones o reporting.
- Elaboración de propuestas de actuación orientadas a prevenir incidencias, mejorar la eficiencia operativa o facilitar la evolución del sistema.
- Análisis de impacto de nuevas capacidades funcionales o técnicas, incluyendo funcionalidades asociadas a inteligencia artificial, automatización o nuevos canales.
- Interlocución con Genesys o con terceros integrados con la plataforma cuando resulte necesario para analizar riesgos, impactos o alternativas de actuación.

En consecuencia , las actuaciones descritas en este apartado serán gestionadas con cargo a la bolsa de horas de soporte y evolución prevista en el contrato, previa solicitud, estimación cuando proceda y validación por parte de SCPSA.

Mantenimiento adaptativo

El mantenimiento adaptativo comprenderá aquellas actuaciones necesarias para adecuar la plataforma Genesys Cloud CX, sus configuraciones, integraciones o componentes asociados a cambios en el entorno operativo, funcional, tecnológico o de seguridad, garantizando su correcto funcionamiento y compatibilidad con los sistemas y procesos de SCPSA.

Estas actuaciones no tendrán la consideración de mantenimiento correctivo incluido, salvo que estén directamente vinculadas a la resolución de una incidencia concreta no imputable a SCPSA.

El mantenimiento adaptativo podrá incluir, entre otras, las siguientes tareas:

- Adaptación de configuraciones, colas, flujos, perfiles, usuarios, permisos, canales o reglas de enrutamiento ante cambios organizativos u operativos.
- Modificación o ajuste de conectores, integraciones o interfaces con sistemas corporativos o plataformas de terceros.
- Adaptación de la plataforma a cambios derivados de actualizaciones, nuevas versiones o modificaciones del entorno Genesys Cloud CX.
- Configuración de parámetros derivados de nuevas necesidades funcionales, técnicas, organizativas o de servicio.
- Ajustes necesarios para mantener la compatibilidad con sistemas corporativos, herramientas de reporting, plataformas de mensajería, canales digitales o soluciones integradas.

- Actuaciones necesarias para adaptar funcionalidades asociadas a inteligencia artificial, automatización, bots, análisis de interacciones o asistencia al agente.
- Interlocución con Genesys o con terceros integrados con la plataforma para la planificación, coordinación y ejecución de los trabajos necesarios.

En consecuencia , las actuaciones descritas en este apartado serán gestionadas con cargo a la bolsa de horas de soporte y evolución prevista en el contrato, previa solicitud, estimación cuando proceda y validación por parte de SCPSA.

3.- REQUERIMIENTOS EVOLUCIÓN

Alcance

El servicio de evolución tiene como objetivo asegurar que la plataforma de Contact Center evolucione de manera controlada y estratégica, adaptándose a nuevos requerimientos funcionales, operativos, tecnológicos y de servicio, así como a las oportunidades de mejora identificadas por SCPSA o propuestas por el adjudicatario, aportando valor continuado a la organización.

Para ello, el contrato incluye la gestión de una bolsa de horas para el desarrollo evolutivo de la solución Genesys Cloud CX y de los componentes, configuraciones, integraciones y desarrollos asociados, destinada a atender tanto las necesidades específicas que SCPSA identifique durante la ejecución del contrato, como aquellas propuestas proactivas de mejora que el adjudicatario pueda plantear dentro de su compromiso con la evolución continua, la innovación funcional, la mejora de la atención a la ciudadanía y la optimización operativa del servicio.

Este desarrollo evolutivo contempla actuaciones planificadas que respondan a nuevos requerimientos organizativos, funcionales, técnicos, de integración, de automatización, de explotación de datos o de servicio, así como a oportunidades de mejora identificadas en el análisis de uso, rendimiento, operación y aprovechamiento de la plataforma.

De forma específica, se incluyen dentro de este ámbito las mejoras derivadas del mantenimiento preventivo y adaptativo, cuando estas superen el marco de actuación ordinario del mantenimiento correctivo y requieran intervenciones estructurales, funcionales, técnicas o de configuración sostenidas.

Asimismo, se considera que forman parte del desarrollo evolutivo las modificaciones o ampliaciones de canales de atención, integraciones con sistemas corporativos o plataformas de terceros, automatizaciones, Bots, funcionalidades asociadas a inteligencia artificial, cuadros de mando, informes, parametrizaciones, mejoras de usabilidad, asistencia al agente, experiencia de ciudadano y explotación de información, siempre alineadas con los objetivos estratégicos de SCPSA y en coordinación con la metodología de evolución establecida.

Procedimiento

Todas las peticiones, independientemente de su origen, se gestionarán mediante un procedimiento estructurado, asegurando el control, trazabilidad y adecuada validación del consumo de la bolsa de horas:

1. Formulación de la petición o propuesta:

SCPSA formalizará un requerimiento describiendo el alcance funcional, técnico u operativo deseado. El adjudicatario podrá presentar propuestas proactivas, debidamente justificadas técnica y funcionalmente, orientadas a mejorar la plataforma, optimizar la operación del Contact Center o incorporar nuevas capacidades.

2. Definición y validación del alcance:

El adjudicatario y SCPSA consensuarán el alcance funcional y técnico de la actuación, asegurando su adecuación a la arquitectura de Genesys Cloud CX, a las configuraciones existentes, a las integraciones implantadas y al modelo operativo del Contact Center de SCPSA.

3. Análisis técnico-funcional y diseño:

El adjudicatario realizará un análisis detallado de la solución propuesta y, cuando proceda, un diseño técnico-funcional alineado con las capacidades de Genesys Cloud CX, los estándares de integración, seguridad, administración y operación de SCPSA, así como con las buenas prácticas del fabricante.

4. Estimación y planificación:

En un plazo máximo de 10 días hábiles desde la definición del alcance, el adjudicatario deberá presentar a SCPSA una propuesta de ejecución que incluirá la estimación del esfuerzo requerido en horas o, en su caso, una propuesta de ejecución con estimación cerrada de esfuerzo y entregables, cuando la naturaleza, complejidad o volumen del trabajo lo justifiquen.

La propuesta deberá incluir, como mínimo, el plan de trabajo detallado, fecha prevista de entrega, perfiles requeridos, dependencias identificadas, impacto funcional y técnico previsto, necesidades de participación de SCPSA y, cuando proceda, riesgos asociados al despliegue o a la integración con terceros.

En el caso de trabajos definidos como actuaciones con estimación cerrada de esfuerzo, el adjudicatario deberá presentar adicionalmente un plan de facturación vinculado al cumplimiento de hitos. Este plan será vinculante para el adjudicatario, no pudiéndose

facturar más horas de las previstas, salvo que se produzcan cambios de alcance previamente acordados y validados por SCPSA.

En estas actuaciones, el control y la certificación de los trabajos se realizará en función de los hitos cumplidos y validados por SCPSA, no aplicándose el control por bolsa de horas.

5. Aprobación por SCPSA:

SCPSA revisará la propuesta y, en su caso, autorizará su ejecución. El consumo de horas será deducido de la bolsa de horas disponible o, en el caso de las actuaciones cerradas, se certificará conforme a los hitos aprobados.

6. Ejecución de la actuación y seguimiento:

La ejecución comenzará en un plazo máximo de 15 días hábiles desde la aprobación, salvo que SCPSA autorice otro plazo por razones de planificación, prioridad o dependencia técnica. Se realizarán reuniones de seguimiento con la periodicidad que SCPSA considere adecuada, en función de la complejidad, criticidad o impacto de la actuación.

7. Validación y despliegue en producción:

Tras la validación funcional y técnica por parte de SCPSA, el adjudicatario procederá, cuando corresponda, al despliegue controlado en el entorno productivo, garantizando la adecuada planificación, comunicación, pruebas previas, trazabilidad de cambios y medidas de reversión si fueran necesarias.

Los evolutivos solicitados se entenderán recibidos de conformidad por SCPSA una vez haya transcurrido un periodo de un mes de funcionamiento real pleno y satisfactorio de los mismos, sin requerimientos u observaciones realizados por cualquier medio por parte de SCPSA que pusiesen de manifiesto deficiencias, anomalías o incumplimientos respecto al alcance aprobado.

Certificación y control administrativo

SCPSA podrá realizar reuniones de control específicas para revisar el estado técnico, funcional y documental de las peticiones y certificar, si procede, la ejecución total o parcial de los trabajos, tanto sobre peticiones individuales como sobre el conjunto de la bolsa de horas.

En estas reuniones se revisarán y actualizarán, en su caso, las certificaciones asociadas a hitos intermedios en evolutivos, al cierre de tareas puntuales o periódicas, o a la finalización completa de un bloque de trabajo, según resulte más adecuado para el control del contrato. Estas reuniones serán, inicialmente, independientes de las reuniones ordinarias de seguimiento del servicio.

Para el control y seguimiento de la bolsa de horas, el adjudicatario mantendrá actualizado un registro detallado de las horas consumidas, actuaciones realizadas, estado de ejecución de las peticiones, entregables generados, incidencias asociadas, validaciones realizadas y saldo disponible de la bolsa. Dicho registro será remitido periódicamente a SCPSA para facilitar el control, planificación y priorización del uso de la bolsa de horas.

4.- REQUERIMIENTOS DE GESTION

4.1 Niveles de servicio

Las incidencias se clasificarán en función de su gravedad, impacto operativo y afectación al servicio de atención prestado por SCPSA, exigiéndose unos niveles mínimos de servicio en cuanto a tiempos de respuesta y tiempos de resolución o mitigación, de acuerdo con las siguientes definiciones:

- **Tiempo de respuesta:**

Tiempo transcurrido desde la comunicación de la incidencia por parte de SCPSA hasta la confirmación de recepción y comienzo de análisis por parte del servicio de soporte del adjudicatario.

- **Tiempo de resolución:**

Tiempo transcurrido desde la notificación de la incidencia hasta la restauración del servicio afectado, la aplicación de una solución definitiva o, cuando ello no sea posible por depender de terceros o del fabricante, la implantación de una medida alternativa o mitigación que permita restablecer la operativa de forma razonable.

- **Tipología de incidencias:**

Tipo 1 – Prioritaria

Incidencia crítica que provoque la indisponibilidad total o degradación severa de funcionalidades esenciales de la plataforma de Contact Center, sin posibilidad de operación alternativa.

Se incluyen, entre otras:

- caída total del servicio;
- imposibilidad de atención de llamadas o canales digitales;
- imposibilidad de acceso a la plataforma;
- fallo masivo de integraciones críticas;
- interrupción de flujos de atención;
- indisponibilidad de servicios de autenticación;

- afectación generalizada a agentes o supervisores;
- fallos graves en funcionalidades de IA o automatización que bloqueen la operación.

Tipo 2 – Alta

Incidencia que afecte significativamente a funcionalidades relevantes de la plataforma, pero que permita mantener parcialmente la operativa mediante procedimientos alternativos o afecte únicamente a parte de los usuarios, canales o funcionalidades.

Se incluyen, entre otras:

- degradación significativa del rendimiento;
- incidencias parciales en integraciones;
- fallos en determinados canales;
- errores en reporting operativo;
- afectación limitada de funcionalidades de automatización o asistencia al agente.

Tipo 3 – Normal

Incidencia que afecte a funcionalidades no críticas o de impacto limitado sobre la operación del servicio, sin impedir la prestación general del servicio de atención.

Se incluyen incidencias de configuración, parametrización, errores menores o incidencias con impacto reducido sobre usuarios concretos o funcionalidades no esenciales.

Tipo 4 – Consultas

Solicitudes de información, asesoramiento funcional o técnico, dudas sobre configuración, uso de funcionalidades, capacidades de la plataforma o peticiones de acompañamiento operativo.

Cuando las consultas estén relacionadas con incidencias operativas críticas o funcionalidades esenciales del servicio, SCPSA podrá solicitar su tratamiento prioritario.

Incidencia	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución / mitigación
Tipo 1 – Prioritaria	2 horas	8 horas
Tipo 2 – Alta	4 horas	16 horas
Tipo 3 – Normal	8 horas	24 horas
Tipo 4 – Consulta	16 horas	48 horas

Los tiempos indicados se computarán en horas laborables, de acuerdo con el calendario laboral aplicable al servicio, excluyendo festivos.

En aquellos casos en los que la resolución de la incidencia dependa total o parcialmente de actuaciones del fabricante Genesys o de terceros integrados con la plataforma, el adjudicatario deberá acreditar dicha dependencia y mantener informada a SCPSA sobre el estado y seguimiento de la incidencia hasta su completa resolución.

4.2 Formación

Dado que SCPSA ya dispone de la plataforma Genesys Cloud CX implantada y en uso, y que el personal de SCPSA ha recibido formación inicial durante la implantación y operación previa del sistema, las actuaciones formativas objeto del presente contrato tendrán un carácter principalmente complementario, de actualización, refuerzo y transferencia de conocimiento.

El adjudicatario deberá desarrollar, planificar e impartir las acciones formativas que resulten necesarias durante la vigencia del contrato para asegurar el correcto uso, administración, soporte y evolución de la plataforma, especialmente cuando se incorporen nuevas funcionalidades, cambios relevantes de configuración, integraciones, automatizaciones, capacidades de inteligencia artificial o nuevos canales de atención.

La formación deberá adaptarse al nivel de conocimiento existente en SCPSA y orientarse a necesidades concretas derivadas de la operación diaria, la evolución funcional de la plataforma y la mejora continua del servicio de atención a la ciudadanía.

La formación podrá comprender, entre otras, las siguientes actuaciones:

- Sesiones de actualización sobre nuevas funcionalidades de Genesys Cloud CX incorporadas por el fabricante.
- Formación específica asociada a evolutivos, nuevas configuraciones, integraciones, flujos, colas, canales o automatizaciones implantadas durante el contrato.
- Refuerzo formativo para agentes, supervisores, administradores funcionales o personal técnico cuando SCPSA lo considere necesario.
- Transferencia de conocimiento sobre actuaciones realizadas en el marco del soporte, mantenimiento preventivo, adaptativo o evolución.
- Formación sobre funcionalidades avanzadas asociadas a inteligencia artificial, bots, análisis de interacciones, asistencia al agente, automatización o explotación de datos.
- Sesiones de acompañamiento funcional o técnico para mejorar el aprovechamiento de la plataforma.

Será obligación del adjudicatario aportar la documentación, guías, manuales, materiales didácticos o documentación técnica necesaria para cada actuación formativa o de transferencia de conocimiento.

Las sesiones podrán impartirse en las instalaciones de SCPSA o en modalidad remota o mixta, según determine SCPSA en función de la naturaleza de la actuación y de los perfiles destinatarios.

Los cursos o sesiones deberán ser impartidos por personal con experiencia y conocimiento suficiente en Genesys Cloud CX, en las configuraciones específicas de SCPSA y en las actuaciones realizadas sobre la plataforma.

La formación y transferencia de conocimiento podrá dirigirse, entre otros, a los siguientes perfiles:

- Agentes del servicio de atención a la ciudadanía.
- Supervisores y responsables operativos del Contact Center.
- Administradores funcionales de la plataforma.
- Administradores técnicos o informáticos.
- Personal implicado en reporting, calidad del servicio, explotación de datos o evolución funcional.

La formación incluida en este contrato no tendrá por objeto repetir de forma general la formación inicial ya recibida, sino asegurar la actualización continua del conocimiento, la correcta adopción de nuevas funcionalidades y la autonomía de SCPSA en la operación y gobierno de la plataforma.

4.3 Equipo de trabajo

Para la prestación de los servicios objeto del presente contrato, las empresas licitadoras deberán ofrecer un servicio integral que permita disponer, durante toda la vigencia del contrato, de los recursos técnicos, funcionales y de coordinación necesarios para dar respuesta a las necesidades de soporte, mantenimiento, configuración, integración y evolución de la plataforma de Contact Center de SCPSA.

El equipo propuesto deberá cubrir conjuntamente el entorno tecnológico y funcional de la solución Genesys Cloud CX, así como los componentes asociados a su operación en SCPSA, incluyendo configuraciones, colas, flujos, perfiles, usuarios, canales, integraciones, reporting, automatizaciones, funcionalidades de inteligencia artificial, desarrollos a medida y relaciones con sistemas corporativos o plataformas de terceros.

El equipo deberá reunir experiencia y conocimientos suficientes para trabajar de forma autónoma sobre la plataforma y sobre los elementos objeto del contrato, sin requerir apoyo técnico de SCPSA más allá de la aportación de información funcional, la validación de requisitos, la coordinación con responsables internos o el tratamiento de interfaces con sistemas corporativos.

En particular, el equipo deberá disponer de los perfiles adecuados para realizar las tareas de análisis, parametrización, configuración, desarrollo, integración, soporte, documentación y transferencia de conocimiento que sean necesarias para la correcta ejecución del contrato. Asimismo, deberá contar con capacidad suficiente para realizar, cuando proceda, las validaciones técnicas y funcionales necesarias asociadas a las actuaciones ejecutadas, de acuerdo con la metodología de trabajo y los procedimientos de aceptación definidos por SCPSA.

La Dirección de Tecnologías de la Información de SCPSA designará un director técnico del contrato, que asumirá la dirección, supervisión y control de los trabajos y actuará como principal interlocutor con la empresa adjudicataria. Asimismo, la empresa adjudicataria designará un responsable del contrato, que actuará como interlocutor único con SCPSA y deberá facilitar al Director Técnico de SCPSA el reporte de actividad que este requiera en cada momento sobre el avance de los trabajos, cumplimiento de hitos, justificación de posibles retrasos, horas incurridas, estado de incidencias, cumplimiento de niveles de servicio, situación de la bolsa de horas, riesgos identificados y cualquier otra información que se solicite y en la forma en que se solicite.

Anualmente, durante el mes de enero de cada año del contrato, se reunirá la Dirección del contrato en las oficinas de SCPSA o en el lugar o modalidad que se determine, para la puesta en común del “Dosier anual del servicio”, que contendrá, al menos:

- Situación de la bolsa de horas de soporte y evolución.
- Resumen de actuaciones ejecutadas, incluyendo configuraciones, integraciones, desarrollos, evolutivos, automatizaciones o mejoras desplegadas.
- Estado de las actuaciones con estimación cerrada de esfuerzo o actuaciones en curso, indicando grado de avance, recursos dedicados, riesgos, dependencias y previsión de finalización.
- Informe resumen de incidencias, consultas, actuaciones de soporte y acciones correctivas, preventivas o adaptativas realizadas durante el año.
- Análisis de cumplimiento de los niveles de servicio.
- Propuestas de mejora, optimización, evolución funcional, automatización, inteligencia artificial, nuevos canales o mejora de la experiencia de ciudadanía y agentes para el siguiente periodo.

El director técnico del contrato de SCPSA se reunirá mensualmente con el responsable del contrato de la empresa adjudicataria, en las oficinas de SCPSA o en la modalidad que se determine, para revisar el cumplimiento de los objetivos del mes, la planificación del mes siguiente, las incidencias relevantes, las actuaciones evolutivas en curso, las horas imputadas y las tareas o actuaciones con estimación cerrada de esfuerzo que, en su caso, se facturarán en el mes. Todo ello sin perjuicio de que, por acuerdo entre las partes, pueda establecerse otra periodicidad o modelo de seguimiento.

Adicionalmente, se podrán mantener reuniones operativas semanales, o con la periodicidad que SCPSA determine en función de la carga de trabajo, para revisar las tareas de soporte, incidencias abiertas, tiempos de resolución, peticiones pendientes, actuaciones preventivas o adaptativas y avance de los trabajos evolutivos.

Para la gestión del equipo de trabajo y el seguimiento de las actuaciones se utilizará preferentemente la herramienta corporativa de SCPSA de gestión de tickets de aplicaciones, salvo que SCPSA determine otro mecanismo complementario. En dicha herramienta se llevará

el control de las tareas de soporte, mantenimiento y evolución, la asignación de actuaciones, el detalle de los trabajos realizados, el estado de cada petición, la documentación asociada y las horas imputadas. Las imputaciones deberán realizarse con la periodicidad que determine SCPSA, de forma que permitan un control detallado, trazable y verificable del consumo de horas.

Para una mejor coordinación, transferencia de conocimiento y calidad del servicio durante la vigencia del contrato, se establece un mínimo del 10% de las horas anuales de presencia in situ en las oficinas de SCPSA, salvo que SCPSA autorice expresamente su sustitución total o parcial por sesiones remotas cuando la naturaleza de los trabajos lo permita. Dicho porcentaje tendrá carácter global para el conjunto del equipo del adjudicatario y podrá distribuirse entre los distintos perfiles en función de las necesidades del servicio, la naturaleza de las actuaciones, las sesiones de seguimiento, la transferencia de conocimiento, la resolución de incidencias relevantes o la ejecución de trabajos que requieran una mayor coordinación con los equipos de SCPSA.

5.- REQUERIMIENTOS DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO

El contrato podrá darse por finalizado por cumplimiento de su plazo de vigencia, por resolución anticipada derivada de incumplimiento grave o por acuerdo entre las partes. En cualquiera de estos supuestos, deberá garantizarse previamente una adecuada devolución y transferencia del servicio, de forma que SCPSA pueda mantener la continuidad operativa de la solución sin dependencia indebida del adjudicatario saliente.

Para ello, con una antelación mínima de un mes respecto a la finalización del contrato, el adjudicatario deberá elaborar, presentar y ejecutar un Plan de Devolución del Servicio. Dicho plan deberá contemplar la transferencia ordenada de todos los elementos necesarios para la operación, administración, soporte, mantenimiento y evolución de la solución objeto del contrato.

A efectos de este contrato, se entenderán incluidos dentro del ámbito de devolución, sin carácter limitativo y sin perjuicio de las limitaciones propias del modelo SaaS y de los derechos del fabricante sobre la plataforma estándar, todos los elementos generados, configurados, desarrollados, parametrizados o documentados durante la ejecución del contrato que sean necesarios para garantizar la continuidad del servicio, incluyendo configuraciones de la plataforma Genesys Cloud CX, flujos, colas, usuarios, perfiles, permisos, reglas de enrutamiento, integraciones con sistemas corporativos o plataformas de terceros, conectores, APIs, scripts, desarrollos a medida, automatizaciones, bots, componentes asociados a inteligencia artificial, cuadros de mando, informes, parametrizaciones, documentación técnica y funcional, manuales de administración y operación, procedimientos de soporte, documentación de integraciones y cualquier otro elemento necesario para garantizar la operación, mantenimiento y evolución del servicio.

Asimismo, el Plan de Devolución deberá incluir un inventario actualizado de los trabajos realizados, el estado de los desarrollos, configuraciones e integraciones en curso, las tareas pendientes, los evolutivos planificados o no finalizados, las incidencias abiertas, los riesgos

identificados, las dependencias con Genesys o con terceros, así como las recomendaciones necesarias para asegurar una transición ordenada.

El adjudicatario deberá actualizar dicho Plan anualmente, incorporando las modificaciones, actualizaciones, nuevas configuraciones, integraciones, desarrollos o cambios producidos durante la ejecución del contrato. La versión revisada deberá ser presentada durante el último mes previo a la finalización de cada anualidad y validada por SCPSA.

Durante la fase de devolución, el adjudicatario deberá prestar toda la colaboración necesaria a SCPSA o a los terceros designados por esta, incluyendo sesiones de transferencia de conocimiento, soporte técnico, aclaración de documentación, acompañamiento en la revisión de configuraciones e integraciones y asistencia en el traspaso de servicios, garantías, contratos de soporte o relaciones con fabricantes y terceros relacionados con la plataforma. SCPSA no asumirá una dedicación significativa de recursos propios ni del nuevo adjudicatario para completar actividades de devolución que correspondan al adjudicatario saliente.

6.-SITUACIÓN ACTUAL

Organización

El servicio de atención a la ciudadanía de SCPSA (en adelante SAC), tiene como misión atender, tramitar y responder por cualquiera de los canales puestos a disposición de la ciudadanía, de una manera organizada y sistemática, a las solicitudes, reclamaciones y quejas presentadas, en coordinación con el conjunto de departamentos afectados.

Organizativamente el SAC lo conforman personas que realizan las funciones de dirección y supervisión del área, y personas que realizan las funciones de atención al cliente (en adelante nos referiremos a ellos como operadores/agentes). Los operadores están preparados para rotar entre todos los canales de atención, atender a todos los servicios y gestionar cualquiera de los trámites puestos a disposición del ciudadano.

La plantilla estructural del equipo de atención ciudadana está compuesta por 30 personas distribuidas de la siguiente manera: 28 agentes que realizan por turnos labores de atención presencial, atención telefónica y atención telemática y 2 supervisores

En periodos no vacacionales, y a modo orientativo, se realiza la siguiente distribución:

Atención presencial: Para atención presencial se asignan 16 agentes que trabajan en diferentes colas para atender distintas tareas. Actualmente se dividen en 1 personas para recepción/trámites rápidos, 4 para tareas de contratación/pagos, 5 para tareas de tarjetas de transporte/residuos, 2 documentación e información y 4 puestos para tareas de consultas, reclamaciones y temas complejos. Entre los puestos hay siempre un número suficiente de personas con perfil bilingüe (castellano/euskera). Así mismo dichas personas cuando no están realizando labores de atención presencial, se dedican a las labores de refuerzo de atención telemática y telefónica.

Atención telefónica: Para atención telefónica se asignan hasta 12 puestos. Estas personas también trabajan con perfiles. Hay personas de perfil bilingüe, dos perfiles especializados en temas concretos, que ahora mismo son lecturas y temas de residuos, y un perfil general para atención de cualquier tipo de llamada. Así mismo dichas personas cuando no están realizando labores de atención telefónica, se dedican a las labores de refuerzo de atención telemática.

Atención telemática: Entre toda la plantilla independientemente del lugar que ocupen presencial o telefónico, se atiende a los trámites telemáticos cuando no se están realizando las labores principales.

Función de dirección/supervisión: Para dicha función se asignan 2 puestos.

En periodos vacacionales la distribución es la misma, pero con menor número de personas asignadas a cada tarea, pudiendo ser en media una presencia de 14 agentes y 1 supervisor.

Para cubrir las vacaciones o bajas laborales se contrata personal, este puede ser de unos 5 agentes, por eso el número es de 30 fijos más 5 variables.

Para realizar las distintas funciones SCPSA cuenta con diferentes aplicaciones y sistemas informáticos que actualmente están integrados con Genesys. SCPSA dispone de una web corporativa y sede electrónica www.mcp.es en la que se integra toda la información sobre los servicios prestados y sobre la que se ponen a disposición del ciudadano los distintos trámites que se pueden realizar con la entidad, incluida la solicitud de cita previa. SCPSA dispone de una aplicación de gestión comercial donde se almacenan los datos de los clientes/ciudadanos y donde se tramitan sus gestiones comerciales y de una aplicación de gestión administrativa donde se tramitan sus expedientes relacionados con sus solicitudes, reclamaciones y quejas. SCPSA dispone de una intranet basada en Sharepoint que sirve de repositorio documental con los diferentes procedimientos y documentos de ayuda para los operadores.

El servicio de atención se presta tanto en castellano como en euskera y este hecho se tiene en cuenta en la configuración y organización de los distintos canales de atención. En la actualidad el servicio de atención telefónica se presta en el horario comercial del SAC con medios propios y fuera del horario comercial mediante desvíos a empresa externa. Los operadores de atención al cliente pueden realizar sus tareas desde la propia empresa o en teletrabajo. El servicio de atención presencial se presta en una única oficina de atención.

Integraciones con los diferentes sistemas existentes

Todas nuestras integraciones están realizadas con una plataforma integral de gestión de API's que nos permite sacar los diferentes servicios web internos (como SOAP, REST, microservicios, o incluso APIs de terceros) y exponerlos de forma segura, gobernada y controlada hacia el exterior.

1.1 Integración con sistema de clientes (SCPSA)

- Identificación automática del cliente:

- Por número de teléfono
 - Por cuenta de correo electrónico
 - Visualización de datos en la aplicación comercial de SCPSA
- Tipo de integración: Web Services Data Actions
-

1.2 Integración con sistema de correo

- Plataforma: **Microsoft Exchange Online**
 - Funcionalidad:
 - Envío de correos desde Genesys
 - Gestión de interacciones por email
- Tipo de integración: Azure Graph Api.
-

1.3 Integración con gestor de expedientes (ADD-IN)

- Creación automática de expedientes
 - Actualización de expedientes desde interacciones
 - Sincronización de estados
- Tipo de integración: Web Services Data Actions
-

1.4 Integración de usuarios

- Sistema: **Microsoft Entra ID**
- Funcionalidades:
 - Autenticación (SSO)
 - Gestión de identidades
 - Sincronización de usuarios

Utilizando ADFS para federación. Actúa como proveedor de identidad para asegurar la autenticación contra el Directorio Activo Local.

1.5 Integración con sistema de atención presencial - Numia

- El adjudicatario deberá mantener y dar soporte a la integración entre Genesys Cloud CX y el sistema de gestión de atención presencial (actualmente **Numia** o el que lo sustituya durante la vigencia del contrato).
- **Alcance funcional**
- La integración permite una operativa completamente transparente para el usuario, de forma que:
- El agente opera exclusivamente desde **Genesys**
- Las acciones sobre el sistema de presencial se ejecuten automáticamente mediante:
 - Flujos (Architect)
 - Scripts de interacción
 - Automatismos
- **Funcionalidades incluidas**
- La integración soporta:
 - Llamada a turno
 - Rellamada a turno
 - Cancelación de turno
 - Finalización de atención

- Derivación de turnos
- Cualquier otra acción necesaria sobre el sistema de presencial
-
- Tipo de integración: Web Services Data Actions

Volumetría actual

A continuación, se incluye información orientativa sobre los volúmenes de actividad actualmente gestionados por el servicio de atención a la ciudadanía de SCPSA en los distintos canales de atención. Esta información se facilita únicamente a efectos informativos, con el fin de proporcionar a los licitadores una mejor comprensión del entorno operativo y del volumen aproximado de actividad gestionado mediante la plataforma de Contact Center.

- **Teléfono** : Total: **187749** Recibidas: **151026** Atendidas: **112176**
 Resumen mes a mes del 2025:
 15877+15942+15302+11903+14949+18692+19862+13515+20889+15946+12583+12289
- **Email: 21739**
 Resumen mes a mes del 2025
 1986+1644+1686+1402+1683+1981+2056+1579+2157+2187+1818+1560
- **Presencial – Email 29787**
 Resumen mes a mes del 2025
 2552+2541+2467+2449+2537+2788+2249+2278+2776+2805+2344+2001

ANEXO VI. CONDICIONES DE SEGURIDAD Y SALUD

La adjudicataria se responsabilizará de cumplir y hacer cumplir tanto a su personal como a sus Subcontratas (incluidos trabajadores autónomos):

- Disposiciones legales vigentes en materia de Prevención de Riesgos Laborales a la firma del Contrato y durante el desarrollo de los trabajos contratados.
- Disposiciones específicas de la Unidad Gestora, aplicables al desarrollo de la actividad, recogidas en estas condiciones, documentos complementarios y demás normativa interna.

Condiciones de Seguridad y Salud

La adjudicataria deberá cooperar en la aplicación de la normativa de Prevención de Riesgos Laborales, y en concreto con lo establecido en el Real Decreto 171/2004 de Coordinación de Actividades Empresariales. En aplicación de la disposición adicional primera del Real Decreto 171/2004 de Coordinación de Actividades Empresariales, las obras incluidas en el ámbito de aplicación del Real Decreto 1627/1997, de 24 de octubre, por el que se establecen disposiciones mínimas de seguridad y salud en las Obras de Construcción, se regirán por lo establecido en el citado Real Decreto.

La adjudicataria estará obligada a:

- Aplicar los principios de la acción preventiva que se recogen en el artículo 15 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, en particular al desarrollar las tareas o actividades indicadas en el artículo 10 del Real Decreto 1627/97.
- Disponer de un Plan de Prevención, según lo establecido en la normativa vigente, en el que se incluya la definición y funciones de su Organización preventiva. Esta Organización será acorde a lo establecido en la Ley de Prevención y el Reglamento de los Servicios de Prevención.
- Tener a disposición de SCPSA la evaluación de los riesgos asociados a los trabajos contratados (la cual tendrá en cuenta la información de riesgos aportada por SCPSA) así como las sucesivas Planificaciones anuales de la actividad preventiva y las Memorias anuales.
- Designar expresamente Recursos Preventivos para todos los trabajos realizados por cuenta de SCPSA, que estén englobados en los supuestos contemplados en el artículo 22 bis del RD 604/2006 que modifica el RD 39/1997 y el RD 1627/1997 y de conformidad con el artículo 32 bis de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, normativa en vigor o cuando se especifique en su evaluación de riesgos.

- Respecto del personal especialmente sensible, cumplir las obligaciones de protección específica recogidas en el artículo 25 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales o Normativa de aplicación.
- Formar e informar al personal sobre los riesgos que conlleva la realización de los trabajos contratados, así como en las medidas de prevención y protección a aplicar y en las medidas a aplicar en caso de emergencia. Este personal contará con la formación, la experiencia y el nivel profesional adecuado a los trabajos a realizar y a la normativa en vigor, y se mantendrá la documentación acreditativa a disposición de SCPSA.
- Disponer de la Declaración de Conformidad, marcado CE y cumplimiento del RD 1215/1997 de los equipos de trabajo que ponga a disposición de los trabajos contratados para SCPSA. La acreditación del cumplimiento del RD 1215/97 será acreditada por un Organismo de Control Autorizado o por un Servicio de Prevención.
- La maquinaria, equipos, herramientas e instalaciones se mantendrán en perfecto estado de uso y conservación y cumplirán las exigencias indicadas en los reglamentos de seguridad industrial y laborales vigentes en cada momento.
- Entregar a su personal y mantener en buen estado de conservación, los equipos de protección individual necesarios para los trabajos a realizar. Velar por que los utilice correctamente e impartir la formación necesaria.
- Los equipos de protección tanto individual como colectiva que se utilicen, deberán reunir los requisitos establecidos en las disposiciones legales o reglamentarias que les sean de aplicación y en particular relativos a su diseño, fabricación, uso y mantenimiento.
- Los trabajos contratados sólo podrán ser realizados por personal con la aptitud médica necesaria para ejecutarlos. Esta aptitud se emitirá en forma y plazo que establezca la normativa.
- Informar y proporcionar las instrucciones adecuadas a sus contratadas, subcontratadas y trabajadores autónomos, sobre todas las medidas preventivas necesarias durante el desarrollo de las tareas desarrolladas en el ámbito del presente condicionado y controlar su cumplimiento.
- Cumplir con la legislación que aplica a todas las actividades reguladas por normativa específica (Trabajos con riesgo eléctrico, trabajos temporales en altura, etc.)
- Elaborar la documentación que solicite SCPSA para la coordinación de actividades empresariales, sobre aspectos de PRL tanto a nivel de empresa como de cada uno/a de sus trabajadores/as.
- Subir toda la documentación requerida a la plataforma de gestión documental ieDOCe y mantenerla actualizada con la periodicidad que se requiera.

- Participar en cuantas reuniones, visitas y/o inspecciones sean requeridas en materia de PRL por SCPSA y tener a disposición del Servicio de Prevención de SCPSA durante la prestación del Servicio, toda la documentación acreditativa del cumplimiento de la normativa de PRL relativa a lugares y equipos de trabajo y de la normativa de seguridad industrial.
- SCPSA, a través del Servicio de Prevención de SCPSA o mediante empresa contratada, podrá inspeccionar la realización de los trabajos, tanto en sus contenidos materiales como de seguridad.
- La adjudicataria, sus contratadas y subcontratadas, comunicarán a SCPSA por escrito todos los accidentes y enfermedades profesionales que se produzcan en el desempeño de los trabajos contratados, adjuntando los informes de investigación.
- La adjudicataria tendrá a disposición de SCPSA sus procedimientos de evacuación y conciertos de atención médica en los trabajos para el supuesto de accidente laboral, así como la relación de su material de primeros auxilios.
- La adjudicataria no podrá subcontratar los trabajos sin la autorización de SCPSA. En este supuesto, las exigencias a la empresa subcontratada o autónoma serán idénticas a las recogidas en este documento, siendo la adjudicataria, ante SCPSA, la responsable de la exigencia y de los incumplimientos.
- Concertar operaciones de seguro que cubran la previsión de riesgos derivados del trabajo respecto a sus trabajadores. A tal efecto, suscribirá una póliza de responsabilidad civil. Dichas pólizas se acreditarán con carácter previo a la realización de los trabajos y estarán en todo momento a disposición de SCPSA.
- Cumplir con los requerimientos realizados por el Servicio de Prevención de SCPSA.

ANEXO VII. OBLIGACIONES DEL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

1. Obligaciones del encargado del tratamiento

El encargado del tratamiento y todo su personal se obliga a:

- a) Utilizar los datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja para su inclusión, sólo para la finalidad objeto de este encargo. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.
- b) Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones de SCPSA.

Si el encargado del tratamiento considera que alguna de las instrucciones infringe el RGPD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros, el encargado informará inmediatamente a SCPSA.

- c) Llevar, por escrito, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta de SCPSA, que contenga:
 - 1. El nombre y los datos de contacto del encargado o encargados y de cada responsable por cuenta del cual actué el encargado y, en su caso, del representante del responsable o del encargado y del delegado de protección de datos.
 - 2. Las categorías de tratamientos efectuados por cuenta de cada responsable.
 - 3. En su caso, las transferencias de datos personales a un tercer país u organización internacional, incluida la identificación de dicho tercer país u organización internacional y, en el caso de las transferencias indicadas en el artículo 49 apartado 1, párrafo segundo del RGPD, la documentación de garantías adecuadas.
 - 4. Una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad relativas a:
 - a. La seudoanonimización y el cifrado de datos personales.
 - b. La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
 - c. La capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
 - d. El proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.

- d) No comunicar los datos a terceras personas, salvo que cuente con la autorización expresa de SCPSA, en los supuestos legalmente admisibles.

El encargado puede comunicar los datos a otros encargados del tratamiento de SCPSA, de acuerdo con las instrucciones del responsable. En este caso, SCPSA identificará, de forma previa y por escrito, la entidad a la que se deben comunicar los datos, los datos a comunicar y las medidas de seguridad a aplicar para proceder a la comunicación.

Si el encargado debe transferir datos personales a un tercer país o a una organización internacional, en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que le sea aplicable, informará a SCPSA de esa exigencia legal de manera previa, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público.

- e) No subcontratar ninguna de las prestaciones que formen parte del objeto de este contrato que comporten el tratamiento de datos personales, salvo los servicios auxiliares necesarios para el normal funcionamiento de los servicios del encargado.

Si fuera necesario subcontratar algún tratamiento, este hecho se deberá comunicar previamente y por escrito a SCPSA, con una antelación de un mes, indicando los tratamientos que se pretende subcontratar e identificando de forma clara e inequívoca la empresa subcontratista y sus datos de contacto. La subcontratación podrá llevarse a cabo si SCPSA no manifiesta su oposición en el plazo establecido.

El subcontratista, que también tendrá la condición de encargado del tratamiento, está obligado igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para el encargado del tratamiento y las instrucciones que dicte SCPSA. Corresponde al encargado inicial regular la nueva relación de forma que el nuevo encargado quede sujeto a las mismas condiciones (instrucciones, obligaciones, medidas de seguridad...) y con los mismos requisitos formales que él, en lo referente al adecuado tratamiento de los datos personales y a la garantía de los derechos de las personas afectadas. En el caso de incumplimiento por parte del subencargado, el encargado inicial seguirá siendo plenamente responsable ante SCPSA en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.

- f) Mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del presente encargo, incluso después de que finalice su objeto.
- g) Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las que hay que informarles convenientemente.
- h) Mantener a disposición de SCPSA la documentación acreditativa del cumplimiento de la obligación establecida en el apartado anterior.
- i) Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.

j) Asistir a SCPSA en la respuesta al ejercicio de los derechos de:

1. Acceso, rectificación, supresión y oposición.
2. Limitación del tratamiento.
3. Portabilidad de datos.
4. A no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas (incluida la elaboración de perfiles).

Cuando las personas afectadas ejerzan los derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, ante el encargado del tratamiento, éste debe comunicarlo por correo electrónico a la dirección ProteccionDatos@mcp.es de SCPSA. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción de la solicitud, juntamente, en su caso, con otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud.

k) Derecho de información

El encargado del tratamiento, en el momento de la recogida de los datos, debe facilitar la información relativa a los tratamientos de datos que se van a realizar. La redacción y el formato en que se facilitará la información se debe consensuar con SCPSA antes del inicio de la recogida de los datos.

l) Notificación de violaciones de la seguridad de los datos

El encargado del tratamiento notificará a SCPSA, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 24 horas y a través del correo ProteccionDatos@mcp.es, las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.

No será necesaria la notificación cuando sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.

Si se dispone de ella se facilitará, como mínimo, la información siguiente:

- a. Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.
- b. El nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.

- c. Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.
- d. Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.

Corresponde al encargado del tratamiento comunicar en el menor tiempo posible las violaciones de la seguridad de los datos a los interesados, cuando sea probable que la violación suponga un alto riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.

La comunicación debe realizarse en un lenguaje claro y sencillo y deberá, como mínimo:

1. Explicar la naturaleza de la violación de datos.
 2. Indicar el nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.
 3. Describir las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.
 4. Describir las medidas adoptadas o propuestas por el responsable del tratamiento para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.
- m) Dar apoyo a SCPSA en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.
 - n) Dar apoyo a SCPSA en la realización de las consultas previas a la autoridad de control, cuando proceda.
 - o) Poner a disposición de SCPSA toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen SCPSA u otro auditor autorizado por él.
 - p) Implantar las medidas de seguridad siguientes que permitan:
 1. Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.

2. Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
 3. Verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad del tratamiento.
 4. Seudonimizar y cifrar los datos personales, en su caso.
- q) Designar un delegado de protección de datos y comunicar su identidad y datos de contacto al responsable.
- r) Destruir los datos, una vez cumplida la prestación. Una vez destruidos, el encargado debe certificar su destrucción por escrito y debe entregar el certificado a SCPSA.

No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente boqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

ANEXO VIII. MODELO DE AVAL Y DE SEGURO DE CAUCIÓN

Modelo de aval:

La entidad (razón social de la entidad de crédito o sociedad de garantía recíproca), NIF, con domicilio (a efectos de notificaciones y requerimientos) en la calle/plaza/avenida, código postal, localidad, y en su nombre (nombre y apellidos de los apoderados), con poderes suficientes para obligarle en este acto, según resulta del bastanteo de poderes que se reseña en la parte inferior de este documento, AVALA a:

(razón social del avalado), NIF..... en virtud de lo dispuesto por la Ley Foral 2/2018, de 13 de Abril de Contratos Públicos y los pliegos reguladores de la contratación en concepto de garantía definitiva para responder de las obligaciones derivadas de la adjudicación del contrato del “..... Expediente.....”, ante Servicios de la Comarca de Pamplona, S.A. con NIF A31118441, por importe de€.

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

El pago de las responsabilidades derivadas de este documento se llevará a efecto en el plazo máximo de los 15 días laborables siguientes al de la fecha de recepción del Requerimiento del Beneficiario por el Banco y se llevará a efecto mediante transferencia bancaria a favor del Beneficiario.

El Beneficiario podrá ejecutar el presente aval total o parcialmente en sucesivas ocasiones, hasta el Importe Máximo Garantizado. Cualquier cantidad abonada por el Banco en relación con lo dispuesto en esta garantía reducirá el Importe Máximo Garantizado en idéntica proporción.

El presente aval estará en vigor hasta que SCPSA autorice su cancelación o devolución de acuerdo con lo establecido en la Ley Foral de Contratos Públicos y legislación complementaria.

El presente aval ha sido inscrito, en esta misma fecha, en el Registro Especial de Avaluos con el número:

.....

(Lugar y fecha)

(razón social de la entidad)

(firma de los apoderados)

Bastanteo de poderes por la Asesoría Jurídica de la CGD o Abogacía del Estado		
Provincia	Fecha	Número o código

Modelo de Seguro de Caución:

Certificado número (en adelante, asegurador), con domicilio en, calle, y NIF, debidamente representado por don, con poderes suficientes para obligarle en este acto, según resulta del bastanteo de poderes que se reseña en la parte inferior de este documento,

ASEGURA A, NIF, en concepto de tomador del seguro, ante Servicios de la Comarca S.A., con NIF A31118441 , en adelante asegurado, hasta el importe de (en letras y en cifras)....., en los términos y condiciones establecidos en la Ley Foral 2/2018 de Contratos Públicos de Navarra, normativa de desarrollo y pliego regulador del contrato, en concepto de garantía definitiva, para responder de las obligaciones, penalidades y demás gastos que se puedan derivar conforme a las normas y demás condiciones precitadas frente al asegurado.

El asegurador declara, bajo su responsabilidad, que cumple los requisitos exigidos en el artículo 57.1 del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas

La falta de pago de la prima, sea única, primera o siguientes, no dará derecho al asegurador a resolver el contrato, ni éste quedará extinguido, ni la cobertura del asegurador suspendida ni éste liberado de su obligación, caso de que el asegurador deba hacer efectiva la garantía

El asegurador no podrá oponer al asegurado las excepciones que puedan corresponderle contra el tomador del seguro.

El asegurador asume el compromiso de indemnizar al asegurado al primer requerimiento de Servicios de la Comarca de Pamplona S.A., en los términos establecidos en la Ley Foral de Contratos Públicos de Navarra y normas de desarrollo, con renuncia expresa a la oposición de cualquier clase de excepción cualquiera que sea su naturaleza.

El pago de las responsabilidades derivadas de este documento se llevará a efecto en el plazo máximo de los 15 días laborables siguientes al de la fecha de recepción del Requerimiento del Asegurado por el Asegurador y se llevará a efecto mediante transferencia bancaria a favor del Asegurado.

El Asegurado podrá ejecutar el presente seguro de caución total o parcialmente en sucesivas ocasiones, hasta el Importe Máximo Garantizado. Cualquier cantidad abonada por el Asegurador en relación con lo dispuesto en esta garantía reducirá el Importe Máximo Garantizado en idéntica proporción.

El presente seguro de caución estará en vigor hasta que Servicios de la Comarca de Pamplona S.A., autorice su cancelación o devolución, de acuerdo con lo establecido en la Ley Foral de Contratos Públicos de Navarra y normas de desarrollo.

(Lugar y fecha)

(razón social de la entidad)

(firma de los apoderados)

Bastanteo de poderes por la Asesoría Jurídica de la CGD o Abogacía del Estado		
Provincia	Fecha	Número o código

ANEXO IX. MODELO DE CERTIFICADO DE SEGURO

D.

en representación de la compañía aseguradora

.....

CERTIFICA

Que la empresa tiene suscrita con esta compañía la póliza de responsabilidad civil nº que se encuentra en vigor hasta el día, estando además el asegurado al corriente en el pago de la prima del seguro.

Que la citada póliza cumple con lo dispuesto en los puntos A.10 y B.8 del pliego regulador del contrato "Suscripción, soporte y evolución del sistema de Contact Center. Expediente 2026/SCON-ASU/000010"

Y para que así conste y surta los efectos oportunos, expido y firmo el presente en a de de 20...

(firma y sello)