

PLIEGO DE CLAUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES - SERVICIOS

A continuación, se establecen las cláusulas administrativas particulares aplicables en el presente expediente de contratación que se tramita bajo procedimiento ABIERTO GENERAL

1ª.- DESCRIPCIÓN EL OBJETO DEL CONTRATO

Código/s CPV: 79511000 – Servicios de operador telefónico; 79512000 – Centro de llamadas.

El objeto del contrato es el servicio de atención telefónica de la centralita de la Corporación RTVE desde el centro de atención de llamadas del proveedor.

La Subdirección de Área de Servicios Generales de CRTVE será la Unidad responsable del contrato y a la que 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.

2ª.- PRECIO DEL CONTRATO

El precio a tanto alzado aplicable por la prestación del servicio será el que resulte de la adjudicación por el órgano de contratación de RTVE, de acuerdo con la oferta económica presentada por el adjudicatario según el Anexo I.

No existirá compromiso por parte de RTVE de emitir peticiones ni por todos los conceptos, ni por cantidades determinadas, de forma que sólo se abonarán los servicios efectivamente demandados y prestados a conformidad de RTVE.

3ª.- VALOR ESTIMADO DE LA CONTRATACIÓN, PRECIOS MÁXIMOS Y PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN

El valor estimado de la contratación es el que se indica en la siguiente tabla, cuyos importes se expresan sin IVA:

DESCRIPCIÓN	VALOR ESTIMADO 2 AÑOS
Servicio de centralita para CRTVE	213.000,00€

Los precios y número de unidades indicados en la tabla anterior son una estimación y sólo deben considerarse a efectos de determinar el valor estimado de la contratación, sin que represente un compromiso de compra por parte de RTVE ni un número máximo de unidades.

El presupuesto base de licitación se detalla en la siguiente tabla:

SERVICIO	PRESUPUESTO SIN IVA	IVA 21%	PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN
Servicio de atención telefónica	213.000,00 €	44.730,00 €	257.730,00 €

El desglose del presupuesto base de licitación es el siguiente:

DETALLE DE COSTES ANUAL	IMPORTE
Hardware	1.500,00 €
Software	3.600,00 €
Comunicaciones	8.600,00 €
Personal adscrito al Servicio	57.800,00 €
Monitorización remota y tele traducción	35.000,00 €
Total anual	106.500,00 €

El coste del personal adscrito incluye el coste directo del operador reflejado en el cuadro siguiente, además de los costes de personal de la estructura necesaria para la prestación del servicio.

Servicio	Estimación Salario Convenio	Estimación Seg. Social	Estimación Costes Indirectos	Estimación margen beneficio	Coste final hora	Nº horas	TOTAL
Operador	10,06 €	3,52 €	1,63 €	1,98 €	17,19 €	2.340	40.224,60 €

(1) Salario/hora según convenio sectorial

(2) Coste/h complementos según funciones y experiencia, formación, antigüedad, etc.

(3) Coste/h a imputar por Costes de Estructura, Dirección de proyecto y otros

(4) El beneficio puede oscilar entre un 6% y un 13%

Datos cálculo Estimación Costes

Horas/Proyecto	2.340
Costes Indirectos	12%
Beneficio industrial	13%
Cotización S. Social	35,00%

El convenio colectivo de referencia para estos valores no contempla la desagregación por género. III Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center (antes telemarketing). Código de convenio nº 99012145012002, que sigue vigente en el 2026.

4ª.- PLAZO DE EJECUCIÓN Y DURACIÓN DEL CONTRATO

El plazo de prestación del servicio será por un periodo de 2 (DOS) años desde la formalización del contrato.

5ª.- LUGAR DE PRESTACION DEL SERVICIO.

El servicio se prestará en las instalaciones del adjudicatario.

6ª.- GARANTÍAS

6.1 Garantía Provisional:

Exigible: No

6.2 Garantía Definitiva:

Exigible: Sí

Importe: 5% sobre el presupuesto base de licitación.

En el caso de que la oferta adjudicada, resultara inicialmente incurso en presunción de anormalidad, se exigirá una garantía complementaria, de hasta un 5% del precio final ofertado por el licitador, que deberá prestarse en cualquiera de las formas contempladas en el artículo 108.

Se admite garantía definitiva mediante retención sobre el precio.

El adjudicatario podrá presentar una garantía definitiva alternativa prevista en el artículo 108 de la LCSP. A partir de ese momento RTVE dejará de aplicar la retención sobre el precio.

7ª. - PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES

Las proposiciones se presentarán antes de la fecha y hora indicadas en la Plataforma de Licitación Electrónica de RTVE <https://licitaciones.rtve.es/>. Todo el proceso de licitación junto con las notificaciones y comunicaciones a los licitadores, se harán exclusivamente por medios electrónicos a través de la Plataforma.

Toda la documentación que se incluya en las proposiciones se presentará redactada en español.

La apertura de sobres, que deberán estar firmados electrónicamente por el licitador o representante legal, se realizará exclusivamente a través de medios electrónicos. La documentación se presentará preferentemente en formato pdf.

Los licitadores indicarán en la propuesta técnica, en su caso, qué datos o partes de su propuesta deben ser tratados por RTVE como confidenciales, sin que resulten admisibles declaraciones genéricas de confidencialidad.

A continuación, se indica el contenido que debe introducirse en cada uno de los sobres electrónicos independientes, en función del tipo de procedimiento indicado en el primer párrafo del presente PCAP.

PROCEDIMIENTO ABIERTO GENERAL

SOBRE ELECTRÓNICO A - Documentación administrativa.

SOBRE ELECTRÓNICO B – Documentación relativa a la valoración de los criterios cuya cuantificación dependa de un juicio de valor. **Los licitadores se abstendrán de incluir en este sobre documentación** sobre criterios automáticos o evaluables mediante la utilización de fórmulas.

SOBRE ELECTRÓNICO C – Documentación, relativa a los criterios automáticos o evaluables mediante la utilización de fórmulas, incluirán el Anexo III cumplimentado y la proposición Económica según el Anexo I.

8ª.- SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA, TÉCNICA O PROFESIONAL

Los licitadores en el momento de presentar su oferta, deberán:

Solvencia económica:

1. Tener un volumen anual de negocios referido a alguno de los tres últimos ejercicios disponibles igual o superior a 213.000 € o al valor estimado del contrato. Esto se acreditará mediante la presentación de las cuentas anuales auditadas y depositadas en el Registro Mercantil, o documento equivalente. En el caso de que se trate de empresas no obligadas a presentar las cuentas en registros oficiales podrán aportar, como medio alternativo de acreditación, los libros de contabilidad debidamente legalizados.

Solvencia técnica:

2. Contar al menos con 3 referencias de trabajos similares al objeto del contrato, realizados en los últimos tres años cuyo importe acumulado sea igual o superior a 149.100 € o al 70 % del valor estimado del contrato, que se acreditarán mediante certificación emitida por el cliente. Si el cliente es una entidad del sector público las certificaciones estarán expedidas por el Órgano competente. Si el destinatario es un sujeto privado, se aceptará un certificado expedido por éste o a falta de este certificado, una declaración responsable emitida por el ofertante acompañado de los documentos obrantes en poder del mismo que acrediten la realización de la prestación.

Sólo se considerarán trabajos similares aquellos con servicio de centralita telefónica, con cobertura nacional, de al menos 1 año de duración.

Aquellos licitadores **que justifiquen su condición de empresa de nueva creación**, según el criterio de la LCSP, y no puedan acreditar el cumplimiento de este medio de solvencia técnica, acreditará la misma únicamente mediante los siguientes medios de solvencia técnica y/o profesional:

- Deberá disponer de personal técnico o de las unidades técnicas, con experiencia en el objeto del contrato, integradas o no en la empresa, que participarán en el contrato, especialmente aquellos encargados del control de calidad y acompañará los documentos acreditativos cuando sean requeridos.
- Declarará que cuenta el material, y equipo técnico para la ejecución del servicio, y acompañará los documentos acreditativos cuando sea requerido

Normas de calidad:

1. Disponer de documentos acreditativos de que el licitador se encuentra en un proceso de mejora continua para aumentar la satisfacción del cliente. Se podrá acreditar mediante la presentación de la certificación de calidad ISO 9001 o cualquier otro

elemento de prueba alternativo, que indicará en el Anexo II Declaración responsable.

2. Disponer de documentos acreditativos de que el licitador en su actividad adopta medidas que fomentan la calidad del medioambiente. Se podrá acreditar mediante la certificación ISO 14001 o cualquier otra certificación equivalente, que se indicará en el Anexo II Declaración responsable.
3. Disponer de documentos acreditativos de que el licitador en su actividad adopta medidas para establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI). Se podrá acreditar mediante la presentación de la certificación de calidad IEC 27001 o cualquier otro elemento de prueba alternativo, que indicará en el Anexo II Declaración responsable.
4. Disponer de documentos acreditativos de que el licitador aplica sistemas de gestión de la calidad específicos para la prestación de servicios de Centros de Contacto con el Cliente (CCC). Se podrá acreditar mediante la presentación de la certificación de calidad UNE-EN ISO 18295-1 o cualquier otro elemento de prueba alternativo, que indicará en el Anexo II.

9ª.- PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN

El contrato se adjudicará al licitador que obtenga la mejor puntuación total.

No se valorarán ofertas desestimadas o inadmitidas.

Los lotes adjudicados a un mismo proveedor se agruparán en un solo contrato, al igual que las ofertas integradoras.

10ª.- PROCEDIMIENTO ANTE OFERTAS ANORMALMENTE BAJAS

Si se identifican una o varias proposiciones cuya valoración total supere en más de 25 puntos la puntuación media del resto de las ofertas valoradas, se considerará que presentan valores anormales o desproporcionados. En estos casos RTVE actuará según lo dispuesto en el artículo 149 de la LCSP.

Las ofertas anormalmente bajas sólo podrán ser excluidas o admitidas previa tramitación del siguiente procedimiento:

1. Se requerirá a licitador o licitadores que justifiquen y desglosen razonada y detalladamente el bajo nivel de precios, o de costes o cualquier otro parámetro, mediante la presentación de información y documentos que resulten pertinentes a estos efectos. El plazo para presentar esta información será de 3 días hábiles.
2. La mesa de contratación, evaluará toda la información y documentación proporcionada por el licitador en plazo y, elevará de forma motivada **la correspondiente propuesta de aceptación o rechazo** al órgano de contratación. En ningún caso se acordará la aceptación de una oferta sin que la propuesta de la mesa de contratación en este sentido esté debidamente motivada.
3. La evaluación realizada por la mesa de contratación se hará pública para todos los

licitadores, cuando se proceda a la adjudicación del expediente.

11ª.- CRITERIOS DE VALORACIÓN DE LAS OFERTAS

Las ofertas técnicas se valorarán de acuerdo con los siguientes criterios.

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN	PUNTUACIÓN
Criterios técnicos de valoración automática	25 puntos
Experiencia del personal	5 puntos
Disponibilidad agentes adicionales	5 puntos
Compromiso de los licitadores a adscribir a la ejecución del contrato al menos un 10% de recursos pertenecientes a colectivos con dificultades de inserción laboral: discapacidad, mayores de 45 años, mujeres afectadas por violencia de género, inmigrantes....	5 puntos
Grabación de llamadas	5 puntos
Monitorización remota	5 puntos
Condiciones Económicas : Precio	75 puntos

Criterios técnicos de valoración automática

Experiencia del personal: Se valorará con 5 puntos aquellas ofertas que acrediten que los recursos que pongan a disposición del contrato tengan 2 años de experiencia en trabajos similares al objeto del contrato.

Disponibilidad agente adicionales: Se valorará con 5 puntos las ofertas que se comprometan a poner a disposición del servicio agentes back up formados y en disposición de atender eventuales necesidades que se puedan producir en el Servicio, sin que ello suponga un coste para CRTVE.

Adscripción colectivos con dificultades de inserción laboral: Se valorarán con 5 puntos aquellas empresas que se comprometan a adscribir al menos un 10% de recursos pertenecientes a colectivos con dificultades de inserción laboral: discapacidad, mayores de 45 años, mujeres afectadas por violencia de género, inmigrantes...

Grabación de llamadas: Se valorarán con 5 puntos que certifiquen la posibilidad de grabación y almacenamiento de las llamadas que se gestionen en el servicio de acuerdo a lo establecido en el RGPD.

Monitorización remota: Se valorarán con 5 puntos aquellas ofertas que certifiquen la capacidad para controlar el correcto funcionamiento del servicio y poder resolver incidencias desde la sede del proveedor.

La valoración de los puntos asignados al precio, se repartirán conforme a la siguiente fórmula:

Puntos oferta X= PM (Oferta más baja/Oferta X)

Siendo PM la puntuación asignada a las condiciones económicas.

12ª.- VARIANTES

Exigible: No

13ª.- CONDICIONES DE PAGO

En un plazo de 60 días, y de conformidad con lo indicado en el presente pliego y la legislación aplicable.

14ª.- PERIODICIDAD DE LA FACTURACIÓN

Cuota fija mensual.

Al menos con carácter anual y junto con la última factura, el contratista aportará a través de la plataforma de facturación electrónica de RTVE, una declaración responsable según el modelo publicado en: <https://licitaciones.rtve.es/resources/normativa/facturacion/Anexo.pdf>, en relación al cumplimiento de determinadas obligaciones en materia de: protección de datos personales, medio ambiente, igualdad entre hombres y mujeres, cumplimiento de los convenios colectivos de aplicación y condiciones especiales de ejecución.

15ª.- REMISIÓN DEL RECIBO DE LIQUIDACIÓN DE COTIZACIONES (RLC) Y DE LA RELACIÓN NOMINAL DE TRABAJADORES (RNT)

Exigible: Sí

Los certificados (RLC y RNT) se remitirán a través del sistema de facturación electrónica junto con cada una de las facturas.

16ª.- SUBCONTRATACIÓN

El contratista deberá indicar en su oferta qué parte de la prestación tiene previsto subcontratar.

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

17ª.- PLAZO DE GARANTÍA

A los efectos de lo dispuesto en la cláusula 19ª de las Condiciones Generales, el plazo de garantía será por la duración del contrato.

18ª.- PENALIDADES

Cada penalización debe ser proporcional a la gravedad del incumplimiento y no podrá ser superior al 10 % del precio del contrato, IVA excluido, ni el total de las mismas superar el 50 % del precio del contrato.

- Si el contratista, por causas imputables al mismo, hubiera incurrido en demora respecto del plazo total o respecto de los plazos parciales que se determinen en el presente pliego o en el de prescripciones técnicas. En este caso RTVE procederá a la imposición una penalización de hasta un 3 % semanal, calculada día a día, sobre el importe total del contrato.

En ningún caso, la constitución en mora del contratista requerirá interpelación o intimación previa por parte de RTVE.

- Si el contratista incumple las condiciones relativas a la información sobre las condiciones laborales del personal subrogable descritas en estos pliegos, RTVE podrá imponer una penalización de hasta un 3 % sobre el importe total del contrato.
- Se penalizará el incumplimiento de las obligaciones aplicables en materia medioambiental, social o laboral establecidas en el derecho de la Unión Europea, el derecho nacional, los convenios colectivos o por las disposiciones de derecho internacional medioambiental, social y laboral que vinculen al Estado y en especial, los incumplimientos o los retrasos reiterados en el pago de los salarios, hasta con un 5 % del importe total del contrato.
- En caso de que la adjudicataria incumpla las condiciones especiales de ejecución descritas en la cláusula 21ª de este pliego, será objeto de una penalización de hasta el 10% del precio del contrato.

Para todos los supuestos anteriores, el pago de la penalidad no sustituirá el resarcimiento de daños y perjuicios por incumplimiento del adjudicatario ni le eximirá de cumplir con las obligaciones contractuales, pudiendo CRTVE exigir, conjuntamente, el cumplimiento de dichas obligaciones y el resarcimiento de la penalidad estipulada, que se imputará a factura y/o fianza, sin perjuicio de que CRTVE pueda optar por la resolución del contrato y la reclamación de daños y perjuicios al adjudicatario.

19ª.- CONDICIONES, ALCANCE Y LÍMITE DE LA MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

No se contemplan

20ª.-ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD PARA ACCEDER A INFORMACIÓN ASOCIADA A LA LICITACIÓN

NO.

21ª.- CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN

- En el caso en que la ejecución implique la cesión de datos por parte de CRTVE al contratista, el contratista debe someterse a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos, advirtiéndose además al contratista de que esta obligación tiene el carácter de **obligación contractual esencial de conformidad con lo dispuesto en la letra f) del apartado 1 del artículo 211.**

- La empresa adjudicataria desarrollará durante la ejecución del contrato medidas específicas en materia de igualdad de género de las personas que participen en la ejecución del contrato, en materias tales como carrera profesional, desarrollo del talento y reducción de la brecha salarial. La adjudicataria informará periódicamente de las medidas adoptadas.

22ª.- SUBROGACION EN LAS RELACIONES LABORALES

En el caso de que proceda la subrogación de personal, se facilitará en el Anexo IV, la información que aporte la empresa que actualmente viene efectuando la prestación objeto del contrato en los términos establecidos por el artículo 130.1 de la LCSP.

ANEXO I: MODELO DE PROPOSICIÓN ECONÓMICA

D./D^a (*Nombre y dos apellidos*). . . . con D.N.I. /NIE número
actuando en calidad de apoderado de la empresa.....(*nombre o razón social*) con NIF
..... y domicilio social en, conforme acredita con Poder.

Se compromete a prestar el servicio con estricta sujeción a todas las condiciones técnicas y legales que se contienen en las Condiciones Generales de Contratación y de Condiciones Técnicas Particulares que ha examinado y expresamente acepta, señalando como características de su proposición las siguientes:

A. El precio máximo ofertado, expresado sin IVA u otros impuestos indirectos equivalentes, es de

Las proposiciones económicas incluirán un único precio para cada prestación, aplicable en cada uno de los años de ejecución del contrato, incluyendo los años de posibles prórrogas, en su caso.

Las proposiciones económicas no podrán superar el importe total para cada uno de los lotes del valor estimado indicado en el PCAP cláusula 3ª, sin incluir modificaciones.

DESCRIPCIÓN	OFERTA 2 AÑOS
Servicio de centralita para CRTVE	

Será obligatorio cumplimentar todos los campos de los formularios en caso contrario se desestimará la oferta.

En caso de discrepancia entre el importe de la tabla de desglose y el importe indicado en las casillas de OFERTA, prevalecerá el importe de la casilla OFERTA 2 AÑOS.

B. Desglose Precio

DETALLE DE COSTES ANUAL	IMPORTE
Hardware	
Software	
Comunicaciones	
Personal adscrito al Servicio	
Monitorización remota y tele traducción	
Total anual	

Fdo: _____

ANEXO II. OFERTA ADMINISTRATIVA.

MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE

D./D^a (*Nombre y dos apellidos*). . . . con D.N.I. /NIE número
actuando en calidad de apoderado de la empresa.....(*nombre o razón social*) con NIF
..... y domicilio social en, conforme acredita con Poder.

DECLARA:

No incurrir en ninguna de las causas de prohibición para contratar con el sector público del art. 71 LCSP.

Así mismo, declara **cumplir con todos los requerimientos de solvencia económica, financiera y técnica o profesional definidos en los pliegos:**

- Su cifra de negocios anual en el ejercicio _____ fue de _____ euros, cantidad que supera los 213.000 euros requeridos en el pliego.
- El número de referencias en trabajos similares cuyo importe acumulado es igual o superior al 70 % del valor estimado del contrato o de los lotes a los que se presenta oferta es de _____
- Cuenta con la certificación ISO 9001 en vigor hasta _____, o bien dispone de otra certificación externa de calidad equivalente que es la siguiente: _____
- Cuenta con la certificación ISO 14001 en vigor hasta _____, o bien dispone de otra certificación externa de calidad equivalente que es la siguiente: _____
- Cuenta con la certificación IEC 27001 en vigor hasta _____, o bien dispone de otra certificación externa de calidad equivalente que es la siguiente: _____
- Cuenta con la certificación UNE-EN ISO 18295-1 en vigor hasta _____, o bien dispone de otra certificación externa de calidad equivalente que es la siguiente: _____
- **Empresas de nueva creación: _____ (SI/NO)**
 - Deberá disponer de personal técnico o de las unidades técnicas, con experiencia en el objeto del contrato, integradas o no en la empresa, que participarán en el contrato, especialmente aquellos encargados del control de calidad y acompañará los documentos acreditativos cuando sean requeridos.
 - Declarará que cuenta el material, y equipo técnico para la ejecución del servicio, y acompañará los documentos acreditativos cuando sea requerido
- Declara estar al corriente de sus obligaciones fiscales y ante la Seguridad Social. En el caso de ser una empresa no residente en España, declara estar al corriente de estas obligaciones en el país donde tiene su domicilio social y acepta expresamente someterse a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales Españoles de cualquier orden, para todas

las controversias que pudieran surgir del contrato, con renuncia expresa al fuero jurisdiccional que pudiera corresponderles.

- En el supuesto de concurrir a la licitación varias empresas se compromete a constituirse formalmente en UTE en caso de resultar adjudicatario.
- Declara cumplir con la Ley General de Discapacidad y Planes de Igualdad de las Empresas, cuando sean de aplicación. El plan de Igualdad deberá estar inscrito en el Registro Laboral correspondiente.

En el caso de que se trate de empresas no obligadas por ley a tener plan de igualdad, el adjudicatario adquiere el compromiso de respetar y garantizar el cumplimiento de los principios de igualdad entre hombres y mujeres.

- En caso de resultar adjudicatario, autoriza a RTVE a que retenga del precio del contrato la cantidad correspondiente a la garantía definitiva sobre el importe de la primera factura o, en caso de no ascender ésta a cuantía suficiente, de las facturas siguientes. Acepta que RTVE mantenga esta retención hasta que el adjudicatario aporte una garantía definitiva alternativa prevista en el artículo 108 de la LCSP, en su caso, o se disponga la cancelación o devolución de la garantía definitiva de acuerdo con la normativa de aplicación.

Los siguientes datos se solicitan para la firma electrónica del contrato, en caso de resultar adjudicatario, sobre los apoderados que vayan a firmarlo.

Nombre: , con DNI/NIE nº, con correo electrónico..... apoderado de la citada sociedad en virtud de la escritura de poder con el nº de protocolo del notario de D/Dña.

.....

Fdo: _____

ANEXO III. OFERTA TÉCNICA VALORABLE SEGÚN CRITERIOS OBJETIVOS O CUANTIFICABLES MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FÓRMULAS.

D./Dª (*Nombre y dos apellidos*). . . . con D.N.I. /NIE número
actuando en calidad de apoderado de la empresa.....(*nombre o razón social*) con NIF
..... y domicilio social en, conforme acredita con Poder.

Se compromete a prestar el servicio con estricta sujeción a todas las condiciones técnicas y legales que se contienen en las Condiciones Generales de Contratación y de Condiciones Técnicas Particulares que ha examinado y expresamente acepta, señalando como características de su proposición las siguientes:

DESCRIPCION	SI/NO
Experiencia del personal	
Disponibilidad agentes adicionales	
Compromiso de los licitadores a adscribir a la ejecución del contrato al menos un 10% de recursos pertenecientes a colectivos con dificultades de inserción laboral: discapacidad, mayores de 45 años, mujeres afectadas por violencia de género, inmigrantes....	
Grabación de llamadas	
Monitorización remota	

La presentación de este Anexo es imprescindible, para poder hacer la valoración objetiva de las ofertas.

Fdo: _____

ANEXO IV. INFORMACIÓN DEL PERSONAL SUBROGABLE

Trabajadores	Trabajador 1	Trabajador 2	Trabajador 3	Trabajador 4	Trabajador 5
Convenio colectivo	Contact Center	Contact Center	Contact Center	Contact Center	Contact Center
Fecha antigüedad	18/04/2012	01/02/1992	18/05/2023	07/06/2022	03/03/2003
Categoría profesional	Gestor Telefónico	Teleoperador/a	Coordinador/a	Teleoperador/a	Teleoperador/a
Contrato	Indefinido	Indefinido	Indefinido	Indefinido	Indefinido
% Horas de Trabajo	64,10	100,00	100,00	100,00	100,00
H semanales	25,00	39,00	39,00	39,00	39,00
% dedicación	24,72%	100,00%	12,31%	9,56%	16,49%
Discapacidad	Si	Si	Si	Si	Si
Salario Base	11.571,70 €	17.139,58 €	18.707,27 €	17.139,64 €	17.139,64 €
Pago especie seguro de vida	48,36 €	116,64 €	0	0	0
Antigüedad	0	1.143,80 €	0	0	0
Complemento puesto 14P	0	130,20 €	0	0	0
Salario bruto anual	11.620,06 €	18.530,22 €	18.707,27 €	17.139,64 €	17.139,64 €

ANEXO V. ACUERDO DE ENCARGO DE TRATAMIENTO Y MEDIDAS DE SEGURIDAD

Condiciones contractuales para el tratamiento de información personal:

1.- RTVE ha encargado a la empresa adjudicataria (en adelante "ENCARGADO"), en cumplimiento del objeto de la presente contratación, facilitando datos o el acceso a determinados sistemas o documentación que contiene datos de carácter personal, tal y como se especifica a continuación.

En particular, EL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO pone a disposición de EL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO los datos o la información contenida en los sistemas o documentación que se indican a continuación, que se tratarán respetando todas las condiciones definidas en el Marco de Control de Privacidad de RTVE: DIRECTORIA PERSONAL

El tratamiento consistirá en: *Acceso a directorio del personal de CRTVE, así como a direcciones, unidades, programas, etc.*

Los colectivos afectados son: personal de RTVE clientes, proveedores, personas que aparecen en las grabaciones.

En concreto, los tratamientos a realizar son los siguientes: **estructuración, modificación, consulta, interconexión, comunicación.**

El encargo incluye tratamientos de datos que requieran EIPD, o contengan datos sensibles, o pertenezcan a colectivos vulnerables: NO

2.- El ENCARGADO y todo su personal se compromete a:

- a) Cumplir con los requisitos establecidos en el apartado 1 del artículo 32 del RGPD, utilizando sistemas de información de categoría media o alta del Esquema Nacional de Seguridad para tratamientos de datos que requieran EIPD, o contengan datos sensibles, o pertenezcan a colectivos vulnerables, y de categoría básica para tratamientos que no se ajusten a ninguno de estos supuestos.

La acreditación del cumplimiento de estos requisitos se realizará:

- Para los sistemas de información empleados con categorías media o alta, para la ejecución del contrato, se realizará mediante un procedimiento de auditoría formal que, con carácter ordinario, verifique el cumplimiento de los requerimientos contemplados en el Esquema, al menos cada dos años. Dicha auditoría se realizará según lo dispuesto en el artículo 31 y en el anexo III del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.

- Para los sistemas de información empleados con categoría básica, para la ejecución del contrato, mediante una declaración responsable que confirme que cuentan con una autoevaluación que, con carácter ordinario, verifica el cumplimiento de los requerimientos contemplados en el Esquema, al menos cada dos años. Dicha autoevaluación atenderá a lo dispuesto sobre auditoría en el 31 y en el anexo III del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad. Dicha autoevaluación podrá ser desarrollada por el mismo personal que administra el sistema de información o en quién éste delegue.

Las medidas de seguridad podrán ser reemplazadas por otras compensatorias, siempre y cuando se le justifique al responsable que son equivalentes o mejores.

El encargado acreditará el cumplimiento de estos requisitos cuando el responsable se lo solicite y, en todo caso, antes de la firma del contrato. Si el adjudicatario no acreditase el cumplimiento de estos requisitos antes de la firma del contrato, no se formalizará el contrato y se procederá a adjudicar al licitador con la siguiente mejor oferta, requiriéndole la misma documentación.

- b) 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.
- c) Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones del responsable del tratamiento. Si el encargado del tratamiento considera que alguna de las instrucciones infringe el Reglamento General de Protección de Datos o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros, el encargado informará inmediatamente al responsable.
- d) Llevar, por escrito, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del responsable, que contenga:
 1. El nombre y los datos de contacto del encargado o encargados y de cada responsable por cuenta del cual actúe 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 adoptadas por parte del adjudicatario con la finalidad de garantizar la protección de los datos personales y la privacidad del tratamiento encargado y de que dichas medidas sean proporcionales y adecuadas al riesgo detectado y

garanticen el cumplimiento del art. 32 y los considerandos 81 y 83 del RGPD. Se deberán incluir entre otras:

- La seudonimización y el cifrado de datos personales.
- La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
- La capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
- El proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.

- e) No comunicar los datos a terceras personas, salvo que cuente con la autorización expresa del responsable del tratamiento, en los supuestos legalmente admisibles.

El ENCARGADO puede comunicar los datos a otros encargados del tratamiento del mismo responsable, de acuerdo con las instrucciones del responsable. En este caso, el responsable 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 al responsable de esa exigencia legal de manera previa, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público.

- f) El ENCARGADO evitará, siempre que ello sea posible, subcontratar las prestaciones que formen parte del objeto de este contrato que comporten el tratamiento de datos personales.

Si fuera necesario subcontratar algún tratamiento, este hecho se deberá comunicar previamente y por escrito al RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO, con una antelación de 10 días, 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 el responsable no manifiesta su oposición. No se podrá en ningún caso, realizar transferencias internacionales de datos fuera del Espacio Económico Europeo. En caso de ser estrictamente necesario el ENCARGADO informará al RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO, con carácter previo al tratamiento, debiendo ser autorizada previamente de manera expresa y por escrito.

El subcontratista, que también tendrá la condición de encargado del tratamiento, está obligado igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en este contrato para el encargado del tratamiento y las instrucciones que dicte el responsable. Corresponde al encargado inicial regular la nueva relación de forma que el nuevo encargado quede sujeto a las mismas condiciones (instrucciones, obligaciones y 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 el responsable en lo referente al cumplimiento de las obligaciones. Más concretamente, el ENCARGADO, será plenamente responsable de las prestaciones que lleve a cabo el subcontratista, debiendo por ello ejercer sobre el mismo una labor de coordinación y supervisión.

- g) 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.
- h) 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.
- i) Mantener a disposición del responsable la documentación acreditativa del cumplimiento de la obligación establecida en el apartado anterior.
- j) Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.
- k) 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 protecciondedatos@rtve.es. 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.
- l) Corresponde al responsable facilitar el derecho de información en el momento de la recogida de los datos.
- m) El encargado del tratamiento notificará al responsable del tratamiento, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 48 HORAS, y a través de protecciondedatos@rtve.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:

- 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.
- 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.
- Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.
- 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.
- n) Dar apoyo al responsable del tratamiento en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.
- o) Dar apoyo al responsable del tratamiento en la realización de las consultas previas a la autoridad de control, cuando proceda.
- p) Poner a disposición del responsable toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen el responsable u otro auditor autorizado por él.
- q) Las medidas de seguridad de la información deberán:
- Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
 - Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
 - Aplicar seudonimización y cifrar los datos personales, en su caso
 - Permitir verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de dichas medidas para garantizar la seguridad del tratamiento.
 - Contemplar los controles y las medidas de seguridad de la información, tanto técnicos como organizativos. La aplicabilidad de estos controles o medidas atenderá al encargo realizado y al cumplimiento del RGPD. Dichos controles y medidas serán adecuadas al tipo de datos a proteger de acuerdo con lo indicado en el apartado a) anterior.
- r) Disponer de un protocolo de actuación, y comunicación al responsable, por parte del encargado, cuando haya brechas de seguridad que afecten al tratamiento encargado.
- s) Disponer de un procedimiento para que los informes de auditoría de protección de datos y privacidad en relación con el tratamiento encargado, puedan ser facilitados al responsable del tratamiento en el caso de que éste los requiera.
- t) Deberá realizar los correspondientes análisis de riesgos que se realicen sobre el tratamiento encargado y disponer de un plan de tratamiento de riesgos de seguridad de la información donde se tengan en cuenta los riesgos que presente el tratamiento de datos encargado, en particular como consecuencia de la destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita de datos personales transmitidos, conservados o tratados de otra forma, o la comunicación o acceso no autorizados a dichos datos. Dicho plan de tratamiento de riesgos se deberá revisar y actualizar cada dos años o en periodos más cortos de tiempo.
- u) Designar un delegado de protección de datos y, en caso de que le fuera requerido por RTVE, comunicar su identidad y datos de contacto.
- v) Devolver al encargado que designe por escrito el responsable del tratamiento, los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida prestación.
- La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado.

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

El acuerdo de encargo tendrá la misma vigencia que el contrato que se suscriba con el adjudicatario incluidas sus prórrogas en su caso.

PLIEGO DE CONDICIONES GENERALES PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

1ª.- OBJETO DEL CONTRATO.

La prestación de los servicios que se describen en la cláusula 1ª del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante PCAP).

2ª.- VALOR ESTIMADO, PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN Y PRECIO DEL CONTRATO

El valor estimado del contrato y presupuesto base de licitación ascienden a las cantidades especificadas en el PCAP cláusula 3ª. En su cálculo se ha tenido en cuenta lo dispuesto en los artículos 100, 101 y 102 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (en adelante, LCSP).

El precio aplicable será el que el contratista indique en su oferta económica, de acuerdo con lo previsto en los pliegos.

Cuando así se especifique en el PCAP, cláusula 2ª, el precio aplicable se determinará en función de las unidades efectivamente demandadas y prestadas a conformidad de Corporación de Radio y Televisión Española, S.A., S.M.E. (en adelante RTVE), a las que se aplicará, los precios unitarios ofertados. En este caso, no existirá compromiso por parte de RTVE de emitir peticiones ni por todos los conceptos, ni por cantidades determinadas.

El precio del contrato comprende todos los gastos, tasas y arbitrios, y no será revisado por ningún concepto. En todo caso, el precio comprende los gastos de desplazamiento, y dietas, que abonará el adjudicatario a sus empleados. En el precio se entenderá incluido el importe a abonar en concepto de Impuesto sobre el Valor Añadido, que en todo caso se indicará como partida independiente.

3ª.- PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución será el establecido en el PCAP, cláusula 4ª. Las posibles prórrogas se acordarán por el órgano de contratación y serán obligatorias para el adjudicatario según lo establecido en el artículo 29 de la LCSP.

Cuando al vencimiento del contrato no se hubiera formalizado el nuevo contrato que garantice la continuidad de la prestación a realizar por el contratista, se podrá prorrogar hasta que comience la ejecución del nuevo y en todo caso por un periodo máximo de nueve meses, sin modificar las restantes condiciones del contrato, de conformidad con lo establecido en la LCSP.

4ª.- LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El lugar de prestación del servicio se determinará en el PCAP, cláusula 5ª.

5ª.- GARANTÍA PROVISIONAL

Para la presentación de proposiciones se podrá requerir a los licitadores la constitución de una garantía provisional que responda del mantenimiento de sus ofertas hasta la perfección del contrato conforme al artículo 106 de la LCSP, según lo indicado en el PCAP, cláusula 6ª.1.

Esta garantía se constituirá mediante aval o garantía equivalente, solidario, a primer requerimiento de RTVE, con renuncia expresa al beneficio de excusión y de duración indefinida.

La garantía provisional se extinguirá automáticamente y será devuelta a los licitadores inmediatamente después de la formalización del contrato.

6ª.- PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES.

La presentación de proposiciones se realizará **exclusivamente por medios electrónicos** de acuerdo con lo establecido en el PCAP, cláusula 7ª.

La documentación que podrá formar parte de cada uno de los sobres será la siguiente:

1. DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA:

a) Declaración responsable a cumplimentar conforme al Anexo II. Formulario de Documento Europeo Único de Contratación (DEUC), cuando proceda. La información que se aporte mediante el Anexo II no será necesario que se incluya en el DEUC. En caso de división en lotes, si los criterios de solvencia fueran distintos para cada lote, se incluirá un DEUC para cada uno de los lotes. Si concurrieran a la licitación varias empresas en UTE, cada empresa presentará individualmente esta información.

b) Garantía provisional cuando fuera solicitada en el PCAP, cláusula 6ª.1. Si la garantía no fuera electrónica se facilitará una copia como parte de la documentación administrativa incluida en la oferta y se remitirá el original a la atención de la Dirección de Compras, en la Avda. de Radio Televisión, 4 Prado del Rey, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid).

RTVE podrá solicitar en cualquier momento documentación que acredite el cumplimiento de las condiciones indicadas en el Anexo II, así como documentación acreditativa de su personalidad jurídica, de la capacidad de representación de los firmantes, de la constitución en UTE, en su caso, certificados de hallarse al corriente de sus obligaciones tributarias y con la Seguridad Social, documentación acreditativa de su solvencia, y otra información que estime necesaria para proceder a la adjudicación y formalización del contrato.

Las empresas que figuren inscritas en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público (ROLECSP) no estarán obligadas a facilitar los datos y documentos que ya figuren registrados en el mismo y estén actualizados, siempre cuando se indique dicha circunstancia por el licitador. En caso, contrario, si no estuviese actualizada la información deberá aportarse.

2. DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE VALORACIÓN DEPENDIENTES DE JUICIO DE VALOR:

Contendrá la propuesta técnica que realice el licitador cuya valoración esté sujeta a juicios de valor. Incluirán documentación relativa a la valoración de los criterios cuya cuantificación dependa de un juicio de valor. **Los licitadores se abstendrán de incluir en este sobre documentación** sobre criterios automáticos o evaluables mediante la utilización de fórmulas.

3. DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS AUTOMÁTICOS O EVALUABLES MEDIANTE LA UTILIZACIÓN DE FÓRMULAS:

Contendrá la propuesta relativa a criterios automáticos distintos de precio, el Anexo III, y la propuesta económica que realice el licitador que se ajustará al modelo del Anexo I.

Cada documento exigido deberá incluirse en el sobre específicamente indicado en el PCAP, cláusula 7ª. En caso contrario, las ofertas serán inadmitidas. Se abrirá y valorará primero el sobre susceptible de valoración sujeta a juicio de valor.

Las proposiciones de los interesados deberán ajustarse a los pliegos y documentación que rigen la licitación, y su presentación supone la aceptación incondicionada por el empresario del contenido de la totalidad de sus cláusulas o condiciones, sin salvedad o reserva alguna, así como la autorización a la mesa y al órgano de contratación para consultar los datos recogidos en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público o en las listas oficiales de operadores económicos de un Estado miembro de la Unión Europea.

7ª.- OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

1. El adjudicatario deberá ejecutar el contrato de acuerdo con lo dispuesto en el pliego de condiciones administrativas particulares (PCAP), en el presente pliego de condiciones generales, en el pliego de prescripciones técnicas, en el contrato que se formalice con el adjudicatario, y en la oferta adjudicada, documentos que se citan en orden de prelación, así como de acuerdo con las instrucciones que se dicten por RTVE, que se manifestarán por escrito, y de acuerdo con lo dispuesto en la Ley de Contratos del Sector Público (LCSP). El adjudicatario será responsable de contar con todos los permisos y licencias necesarios para ejecutar el contrato, y del cumplimiento de la normativa que sea de aplicación.

El adjudicatario se compromete, además, a cumplir el Código Ético de RTVE que se encuentra disponible en [rtve.es](https://www.rtve.es), el cual se encuentra alineado con las mejores prácticas nacionales e internacionales en materia de ética y cumplimiento normativo. El adjudicatario utilizará el canal ético de RTVE (<https://www.rtve.es/corporacion/canal-etico/>) para notificar cualquier infracción del Código Ético, o cualquier comportamiento inadecuado por parte de sus administradores, directivos, empleados, o colaboradores, en la medida en que se vea afectada la relación contractual con RTVE, así como cualquier posible conflicto de interés en relación a la ejecución del Contrato. El adjudicatario podrá ser objeto de las medidas de control que RTVE estime pertinentes para garantizar la prevención de riesgos penales y asume el deber de colaborar incondicionalmente con RTVE en el desarrollo de cualquier actividad de investigación de posibles incidentes o

incumplimientos que pudieran darse en el seno de la relación contractual que les une.

2. El adjudicatario deberá disponer de entidad real, organización propia y estable, viabilidad económica y se compromete a contar durante la vigencia del contrato con la organización necesaria de personal para que la ejecución del contrato se lleve a cabo por trabajadores con una cualificación profesional y formación adecuadas y con la calidad y celeridad que se precisa en dichos trabajos, así como todos los medios técnicos y materiales que sean necesarios. Asimismo, en su caso, deberá ser titular o tener cedidos a su nombre los derechos incorporeales que fueran precisos para la ejecución del contrato.

3. En caso de que RTVE ceda equipos o material por razón de una mayor eficacia se hará conforme al PCAP, cláusula 5ª.

Los medios materiales se cederán durante el periodo de prestación del servicio. El contratista los utilizará exclusivamente para ejecutar la prestación y se responsabilizará de custodiarlos y mantenerlos adecuadamente, y de devolverlos en las mismas condiciones en que le hubieran sido entregados. En el caso de que se produjeran desperfectos por mal uso o por un mantenimiento deficiente o inadecuado, el contratista asumirá los costes de reparación o reposición del material.

4. El adjudicatario deberá contar con el personal preciso para atender sus obligaciones contractuales. La persona física o jurídica que se resulte adjudicataria deberá ejercer ineludiblemente de modo real, efectivo y periódico el poder de dirección inherente a todo empresario en relación con sus trabajadores, en especial, el control de asistencia de su personal al lugar de trabajo, el cumplimiento de las normas laborales de su empresa, la organización del trabajo, el control y distribución de la jornada laboral, el pago de los salarios, el otorgamiento de permisos, licencias y vacaciones, el ejercicio del poder disciplinario y el cumplimiento de las obligaciones en materia de prevención de riesgos laborales y seguridad social.

Estos trabajadores dependerán exclusivamente del adjudicatario, RTVE no será responsable de las obligaciones existentes entre la empresa adjudicataria y sus empleados, aunque estos sean despedidos por el incumplimiento, interpretación o resolución del presente contrato.

El adjudicatario se asegurará de que el personal de la contrata esté identificado como tal, mediante la tarjeta de identificación correspondiente y, en su caso, la uniformidad de la empresa. El personal autónomo también deberá identificarse, en su caso, como personal externo a RTVE.

De igual manera, deberá designar al menos un coordinador de entre sus trabajadores, que será el único encargado de impartir directamente las órdenes e instrucciones de trabajo al resto de trabajadores de su empresa y de comunicar al interlocutor designado por RTVE cualquier incidencia ocurrida respecto de los trabajadores y/o el servicio a prestar. En el caso de que los trabajos se realicen con presencia de personal del adjudicatario en las instalaciones de RTVE, siempre deberá haber un coordinador presente en dichas instalaciones durante la prestación. En estos casos, el adjudicatario comunicará por escrito a RTVE al inicio de la prestación quiénes ejercerán como

coordinador, así como los cambios que se puedan producir en dichas personas durante la ejecución del contrato.

El adjudicatario, mantendrá indemne a RTVE de cualquier obligación o responsabilidad que al adjudicatario o a RTVE pudiera imponérsele en relación con el equipo de trabajo y en particular, pero sin carácter limitativo, de las obligaciones o responsabilidades relativas a salarios, Seguridad Social, medidas de prevención, seguridad e higiene, incluyendo indemnizaciones y compensaciones por despido con independencia de la causa de tales despidos. A estos efectos el adjudicatario resarcirá a RTVE del importe de dichas obligaciones económicas más sus intereses, recargos y costas. La cantidad resultante deberá de ser reintegrada a RTVE en plazo máximo de 30 días naturales desde que fuese requerido por esta mercantil. En caso de que no fuere satisfecho dicho importe en el plazo indicado, le será incrementado el interés legal del dinero más 2 puntos por cada día natural de retraso, pudiendo RTVE optar por la deducción automática del importe de las facturas o de la fianza a constituir por el adjudicatario presentadas por los servicios realizados. Las responsabilidades a la que se hace referencia en este párrafo subsistirán incluso después de finalizado el contrato.

5. El adjudicatario colaborará con RTVE, tal como establece el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales, en aplicación de la normativa sobre prevención de riesgos laborales.
6. El adjudicatario se compromete a remitir los recibos generales de liquidaciones (RLC) y la relación nominal (RNT) de sus trabajadores adscritos a la ejecución del contrato que accedan a las instalaciones, cuando así se establezca en el PCAP, cláusula 15ª, y en todo caso, siempre que acceda a las instalaciones nuevo personal de la contrata.
7. Por cuestiones de seguridad, y a fin de poder tener constancia en todo momento de las personas que se encuentran en las instalaciones de RTVE, tanto el acceso como la salida de las mismas del personal del adjudicatario deberá realizarse únicamente por los puntos autorizados debidamente señalizados. El adjudicatario se compromete a impartir estas instrucciones al personal de su cargo.

RTVE se reserva el derecho de denegar la entrada a sus instalaciones al personal que no cumpla esta obligación, así como a retirarle el documento identificativo de acceso proporcionado por RTVE, en su caso.

El contratista vendrá obligado al cumplimiento de las medidas de seguridad implantadas en RTVE en el uso de equipos y aplicaciones informáticas.

8. En caso de subcontratación, el contratista deberá exigir al subcontratista los mismos compromisos que RTVE exige a aquel. El contratista, remitirá a la CRTVE, **cuando esta lo solicite**, relación detallada de aquellos subcontratistas o suministradores que participen en el contrato cuando se perfeccione su participación, junto con aquellas condiciones de subcontratación o suministro de cada uno de ellos que guarden una relación directa con el plazo de pago. Asimismo, **deberán aportar a solicitud la CRTVE** justificante de cumplimiento de los pagos a aquellos una vez terminada la prestación dentro de los

plazos de pago legalmente establecidos en el artículo 216 y en la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales en lo que le sea de aplicación.

9. Sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación vigente en materia de propiedad intelectual y de protección jurídica de los programas de ordenador, los contratistas aceptan expresamente que:
 - a. Todos los derechos de explotación de los sistemas informáticos y de los trabajos desarrollados, al amparo del presente contrato corresponden únicamente a RTVE, con exclusividad y a todos los efectos.
 - b. Todo el código fuente generado a partir de los trabajos realizados al amparo del presente pliego corresponden únicamente y con exclusividad a RTVE.
10. En el caso de que el servicio prestado conlleve derechos de propiedad intelectual, RTVE ostentará, con carácter de exclusividad y con facultad de cesión exclusiva a terceros, la totalidad de los derechos de explotación (entre los que se encontrarían, a título enunciativo, los derechos de fijación, reproducción, distribución, transformación, comunicación pública y puesta a disposición) sobre el resultado de las colaboraciones o entregas que pueda llevar a cabo el contratista, así como sobre las obras derivadas que puedan ser realizadas conteniendo las mismas. RTVE podrá realizar esta explotación en cualquier país o territorio del mundo y sin limitación en cuanto al número de explotaciones, directamente o a través de terceros, durante el tiempo máximo de protección que reconoce la legislación vigente a los derechos del autor, tanto en su totalidad como de forma parcial o fragmentada, a través de cualquier medio de explotación, incluido televisión, Internet, satélite y cable, explotaciones informáticas, televisión de pago, video a la carta, explotación videográfica, distribución o comunicación pública de la obra en cualquier soporte o formato, procedimiento técnico o sistema de transmisión, y sin perjuicio, en su caso, de los derechos de carácter irrenunciable que en la citada normativa se reconocen.
11. El adjudicatario deberá subrogarse en las relaciones laborales correspondientes al personal actualmente contratado por la empresa prestadora del servicio que esté adscrito a la contrata si así fuera preceptivo según los convenios o normativa de aplicación. En estos casos, se facilitará información suficiente sobre las condiciones de los contratos de los trabajadores a los que afecta la subrogación en un Anexo IV.
En caso de tratarse de servicios con obligación de subrogación del personal, el adjudicatario deberá proporcionar la información sobre las condiciones del personal subrogado a la finalización del contrato. Se podrán aplicar las penalizaciones indicadas en el PCAP, cláusula 18ª, en el caso de no aportar estos datos.
El contratista responderá de los salarios impagados a los trabajadores afectados por subrogación, así como de las cotizaciones a la Seguridad social devengadas, aún en el supuesto de que se resuelva el contrato y aquellos sean subrogados por un nuevo

contratista, sin que en ningún caso dicha obligación corresponda a este último.

12. El adjudicatario cumplirá con la normativa en materia de igualdad que resulte de aplicación. Conoce la política de tolerancia cero al acoso sexual y por razón de sexo de RTVE y se compromete a colaborar en la investigación y adopción de medidas respecto a cualquier supuesto de acoso en el que pudieran estar involucradas sus personas trabajadoras con ocasión de la prestación de servicios para RTVE.

Tendrán carácter de obligaciones esenciales las obligaciones anteriores, salvo las recogidas en los puntos 4 y 5, así como aquellas que se definan como tales en el PCAP.

También tendrán el carácter de obligaciones esenciales las condiciones especiales de ejecución que se establezcan en el PCAP, cláusula 21ª.

8ª.- ADJUDICACIÓN

La adjudicación del contrato se acordará por el órgano de contratación utilizando una pluralidad de criterios de adjudicación en base a la mejor relación calidad-precio, o mejor relación coste-eficacia, cuando proceda, con arreglo a los criterios económicos y cualitativos especificados en el PCAP, cláusula 11ª. En el caso de que, tras la aplicación de los criterios de adjudicación, se produzca un empate entre dos o más ofertas se aplicarán los criterios establecidos en el artículo 147.2 de la LCSP.

La adjudicación, por resolución motivada, se notificará a los licitadores. En el caso de que no se hayan presentado ofertas o las presentadas sean inadecuadas, irregulares o inaceptables el procedimiento se declarará desierto. Las ofertas que no cumplan con lo indicado en los pliegos se considerarán no aptas.

En el caso de que, en el PCAP, cláusula 9ª, se establezca que los licitadores para continuar en el procedimiento de adjudicación, deban obtener al menos un 50 % de la puntuación de los criterios de valoración sujetos a juicio de valor se actuará de acuerdo con lo establecido en dicha cláusula.

Se requerirá al licitador que haya presentado la oferta con mejor relación calidad-precio o coste-eficacia para que, en el plazo legalmente establecido, presente la garantía definitiva, si fuera necesario según el PCAP, cláusula 6ª.2, así como la documentación especificada en la cláusula 6ª.1, si no se hubiera aportado con anterioridad y sin perjuicio de aquella información que se pueda comprobar en el ROLECSP.

Una vez aprobada la adjudicación por el órgano de contratación se hará público y se notificará de acuerdo con la normativa vigente.

9ª.- GARANTÍA DEFINITIVA

Se requerirá una garantía definitiva si así se indica en el PCAP cláusula 6ª.2.

Ésta podrá ser constituida mediante aval, o garantía equivalente, solidario, a primer requerimiento de RTVE, con renuncia expresa al beneficio de excusión y de duración indefinida, por el importe que se especifique en dicha cláusula. Alternativamente, si así se determinara en dicha cláusula la garantía podrá quedar constituida mediante retención en el precio, que se aplicará sobre el total de las cantidades pendientes de pago hasta completar su importe.

La garantía se aplicará para responder de todas las responsabilidades imputables al contratista en la formalización y ejecución del contrato.

En caso de que la garantía sea utilizada como consecuencia de la aplicación de penalidades o indemnizaciones el contratista vendrá obligado a reponerla. Asimismo, se actualizará la garantía en caso de variación del precio del contrato.

La garantía no se devolverá o cancelará hasta el cumplimiento de las obligaciones del contrato satisfactoriamente y la finalización del plazo de garantía, o hasta que se declare la resolución del contrato sin culpa del contratista.

10ª.- FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO.

Una vez aprobada la adjudicación, se formalizará el correspondiente contrato escrito, dentro de los plazos legalmente establecidos y teniendo en cuenta los posibles recursos especiales en materia de contratación, en su caso. Cuando por causas imputables al adjudicatario éste no hubiese formalizado el contrato dentro del plazo que le comunique RTVE, se entenderá que desiste de su formalización, procediéndose a exigirle el importe del 3 por ciento del presupuesto base de licitación en concepto de penalidad. Las posibles prórrogas se formalizarán en documento aparte.

11ª.- CONDICIONES DE FACTURACIÓN Y PAGO

El adjudicatario facturará a través de la plataforma electrónica de facturación de RTVE <https://app.seresnet.com/rtve/login> con la periodicidad que se establezca en el PCAP, cláusula 14ª. Las facturas que no se firmen electrónicamente por el adjudicatario, serán firmadas por RTVE en la propia plataforma para garantizar la integridad de las mismas. En las facturas se incluirá una relación de los servicios demandados y efectivamente prestados a conformidad de RTVE en dicho período. En su caso, se indicarán en factura los precios unitarios aplicables, y el número unidades, así como el número de pedido.

La factura irá acompañada en el sistema de facturación electrónica de la documentación justificativa que sea necesaria a criterio de RTVE y en particular, la relativa a los RLC y RNT establecida en la cláusula 7ª del presente pliego. RTVE podrá requerir al contratista que aporte documentación adicional.

La conformidad con el servicio se efectuará, en su caso, dentro del mes siguiente de haberse producido la prestación del mismo.

RTVE abonará los importes facturados por el proveedor mediante transferencia bancaria dentro de los plazos legalmente establecidos, con un plazo de pago que no superará el establecido en el PCAP, cláusula 13ª. En todo caso, RTVE dispondrá de 30 días para realizar el pago desde la recepción de una factura válida acompañada de la documentación justificativa necesaria.

12ª.- SUBCONTRATACIÓN

La subcontratación se producirá en las condiciones establecidas en el PCAP, cláusula 16ª.

Aunque se produzca la subcontratación a que se refiere el párrafo anterior, se reputará como único contratista a todos los efectos de las obligaciones dimanantes del contrato a la empresa adjudicataria.

En todo caso, los subcontratistas quedarán obligados sólo ante el contratista principal que asumirá, por tanto, la total responsabilidad de la ejecución del contrato frente a RTVE, con arreglo estricto a los pliegos de cláusulas administrativas particulares, y a los términos del contrato, incluido el cumplimiento de las obligaciones en materia medioambiental, social o laboral a que se refiere el artículo 201 LCSP.

Asimismo, y en cuanto a los pagos a subcontratistas y suministradores, quedará obligado al cumplimiento de los requisitos y obligaciones establecidos en los artículos 216 y 217 LCSP. RTVE podrá comprobar que se está cumpliendo estrictamente el pago y en caso de no cumplimiento podrá imponer penalidades.

13ª.- CESIÓN DEL CONTRATO

Los derechos y obligaciones dimanantes del presente contrato podrán ser cedidos por el adjudicatario a un tercero siempre que se cumplan los supuestos y los requisitos establecidos en el artículo 214.2 LCSP, y siempre que las cualidades técnicas personales o técnicas del cedente no hubieran sido razón determinante de la adjudicación del contrato y de la cesión no resulte una restricción efectiva de la competencia en el mercado. En todo caso, se requerirá autorización previa por parte de RTVE.

14ª.- PENALIDADES

RTVE podrá imponer penalidades en los términos establecidos en el PCAP, cláusula 18ª.

La aplicación de las citadas penalidades no impedirá a RTVE exigir al contratista el cumplimiento de las obligaciones contractuales, ni excluye la indemnización de daños y perjuicios a que pudiera tener derecho como consecuencia del incumplimiento.

El importe de las penalidades por demora se podrá hacer efectivo mediante deducción de las cantidades pendientes de pago.

15ª.- PROTECCIÓN DE DATOS

Los licitadores y el adjudicatario se comprometen al cumplimiento de todas las obligaciones establecidas en la normativa vigente en materia de Protección de Datos personales y privacidad, y quedan informados que los datos personales facilitados o proporcionados como consecuencia de la participación en el presente procedimiento de licitación y en el caso del adjudicatario

también de la firma del contrato adjudicado, serán tratadas consintiendo expresamente ambas, el tratamiento de los datos facilitados con la finalidad de la adecuada gestión de la relación contractual.

Si en la prestación del servicio los servidores del adjudicatario gestionan datos personales el adjudicatario presentará antes de la formalización del contrato una declaración indicando la ubicación de los servidores, así como cualquier cambio de ubicación que se produzca durante la ejecución del contrato. Asimismo, los licitadores deberán indicar en su oferta si tienen previsto subcontratar los servidores o los servicios asociados a los mismos, relacionando nombre, perfil empresarial y solvencias de dichos subcontratistas.

Los datos personales serán tratados por RTVE con la finalidad de realizar la gestión y el mantenimiento de la relación contractual. La base jurídica que legitima el tratamiento es la ejecución del contrato. Sus datos serán conservados durante el tiempo que establezcan las leyes aplicables y no se cederán a terceros salvo obligación legal.

Puede acceder a sus datos, rectificarlos o suprimirlos, oponerse al tratamiento y solicitar su limitación o portabilidad dirigiendo su petición a la dirección: protecciondedatos@rtve.es o dirigiéndose a RTVE, por correo postal, en Avenida Radiotelevisión, 4 -28223- Pozuelo de Alarcón (Madrid)

En caso de que la ejecución del contrato implique un encargo tratamiento de datos de carácter personal por parte del prestador, serán de aplicación las condiciones recogidas en el Anexo V.

16ª.- MODIFICACIONES DEL CONTRATO.

RTVE podrá acordar modificaciones en el contrato por razones de interés público, de acuerdo con lo previsto en el PCAP y, en todo caso, de conformidad con lo dispuesto en la LCSP. En ningún caso las modificaciones acordadas podrán alterar la naturaleza global del contrato inicial.

En el PCAP, cláusula 19ª se indicará en su caso la posibilidad de modificación del contrato, detallándose, de forma clara, precisa e inequívoca las condiciones en que podrá hacerse uso de ésta por referencia a circunstancias cuya concurrencia pueda verificarse de forma objetiva, así como el alcance, naturaleza y límites de dichas modificaciones, y el procedimiento que haya de seguirse para realizar la modificación. Se indicará expresamente el porcentaje del precio del contrato al que pueda afectar, (será un máximo del 20% del precio inicial) y se establecerá, asimismo, que la modificación no podrá suponer el establecimiento de nuevos precios unitarios no previstos en el contrato, todo ello de conformidad con lo establecido en el artículo 204 de la LCSP.

Todas aquellas modificaciones no previstas en el PCAP, cláusula 19ª solo podrán efectuarse cuando se justifique suficientemente la concurrencia de alguna de las circunstancias previstas en el artículo 205 de la LCSP. Las modificaciones del contrato deberán formalizarse en documento escrito.

Antes de proceder a la modificación del contrato, deberá darse audiencia al contratista a los

efectos oportunos.

17ª.- PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.

El licitante que resultare adjudicatario se comprometerá al estricto cumplimiento de lo establecido en el Procedimiento de Coordinación de Actividades Empresariales (CAE), puesto a disposición en la Plataforma de Licitación Electrónica de RTVE <https://licitaciones.rtve.es/>, siendo un requisito obligatorio y previo al inicio de la prestación.

18ª.- EXTINCIÓN Y RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

El contrato se extinguirá por su cumplimiento o por resolución. Serán causa de resolución:

1. La muerte o incapacidad sobrevenida del contratista individual o la extinción de la personalidad jurídica de la sociedad contratista sin perjuicio de lo previsto en el artículo 98 de la LCSP relativo a la sucesión del contratista
2. El mutuo acuerdo entre RTVE y el contratista.
3. La demora en el cumplimiento de los plazos por parte del contratista. En todo caso el retraso injustificado sobre el plan de trabajos establecido en el pliego o en el contrato, en cualquier actividad, por un plazo superior a un tercio del plazo de duración inicial del contrato, incluidas las posibles prórrogas.
4. El incumplimiento de la obligación principal del contrato, o de las obligaciones identificadas como esenciales.
5. Imposibilidad de ejecutar la prestación en los términos inicialmente pactados, cuando no sea posible modificar el contrato conforme a los artículos 204 y 205 LCSP.
6. El impago, durante la ejecución del contrato, de los salarios por parte del contratista a los trabajadores que estuvieran participando en la misma, o el incumplimiento de las condiciones establecidas en el convenio colectivo que legalmente corresponda, de acuerdo con la LCSP.
7. Las demás admitidas con carácter general en Derecho privado, en especial, el incumplimiento de las obligaciones recogidas en la cláusula 7ª, sin que ello implique que el incumplimiento de cualquier otra obligación prevista en el pliego no pueda considerarse como grave a estos efectos.

RTVE se reserva el derecho a exigir al contratista la indemnización de daños y perjuicios a que pudiera tener derecho y cualesquiera otras responsabilidades a que hubiera lugar como consecuencia de la resolución del contrato imputable al contratista.

Asimismo, en el supuesto de extinción del contrato por incumplimiento del contratista, RTVE podrá retener todos los pagos, procediendo asimismo a la incautación de las garantías prestadas por el contratista, todo ello sin perjuicio de las acciones legales o de otro tipo que estime oportunas para la reclamación de los daños y perjuicios sufridos.

Si la causa de resolución fuere imputable a RTVE ésta vendrá obligada al pago de los perjuicios

que fueran consecuencia directa su actuación.

19ª.- PLAZO DE GARANTÍA

Sin perjuicio de las garantías generales establecidas por la Ley, los servicios objeto del presente acuerdo gozarán de un plazo de garantía establecido en el PCAP, cláusula 17ª, computado a partir de la conformidad por parte de RTVE.

RTVE, durante el plazo de garantía, tendrá derecho a las actuaciones que sean necesarias por parte del contratista hasta la completa y satisfactoria prestación del servicio objeto del contrato.

El contratista, dentro del plazo de garantía, asumirá, bajo su exclusiva responsabilidad, cualquier defecto en la ejecución del servicio prestado, y se compromete a corregirlo.

20ª.- RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE

De conformidad con el artículo 26 de la LCSP, los contratos celebrados por RTVE tienen la consideración de contratos privados, y se regirán por la LCSP en los términos señalados en el Título I del Libro Tercero.

21ª.- CONFIDENCIALIDAD

El adjudicatario acepta que todos los borradores, fórmulas, especificaciones, libros, manuales de instrucciones, informes diarios, libros contables, cuentas, secretos e instrucciones de trabajo orales o escritas concernientes a la actividad de RTVE, sus métodos, procedimientos, técnicas o equipos, así como cualquier otra información a la que tenga acceso o reciba tienen el carácter de confidencial. Asimismo, se compromete durante la vigencia del contrato resultante del presente expediente de contratación, así como una vez extinguido éste, a no utilizar en detrimento de RTVE, ni a divulgar a terceros, excepto en el ejercicio de sus funciones por virtud del contrato del que resulte adjudicatario cualquier información recibida en virtud del desempeño de su relación comercial o profesional con RTVE o como consecuencia de la misma, sea referida a RTVE u otras sociedades clientes o relacionadas con RTVE. Dicha confidencialidad se preservará por 5 años desde la finalización del plazo de garantía.

Esta cláusula se entiende sin perjuicio de las obligaciones que resulten de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

22ª.- RENUNCIA A LA ADJUDICACIÓN O CELEBRACIÓN DEL CONTRATO Y DESISTIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN

1. En el caso en que el órgano de contratación renuncie a adjudicar o celebrar un contrato para el que haya efectuado la correspondiente convocatoria, o desista del procedimiento para su adjudicación, lo notificará a los candidatos o licitadores, informando también a la Comisión Europea de esta decisión cuando el contrato haya sido anunciado en el «Diario Oficial de la Unión Europea».
2. La renuncia a la celebración del contrato o el desistimiento del procedimiento sólo podrán acordarse por el órgano de contratación antes de la formalización. En ambos casos se

compensará a los candidatos o licitadores por los gastos en que hubiesen incurrido en la forma prevista en el anuncio o en el pliego o, en su defecto, de acuerdo con los principios generales que rigen la responsabilidad de la Administración.

23ª.- SUMISIÓN DE FUERO

Para cualquier duda o discrepancia que pudiera surgir en el cumplimiento o interpretación del presente expediente de contratación y del contrato que finalmente se adjudique, los licitadores y quien resulte adjudicatario se someten a la Jurisdicción Ordinaria de los Juzgados y Tribunales de Madrid, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponder, sin perjuicio de las competencias atribuidas a la Jurisdicción contencioso administrativa y de lo dispuesto para el recurso especial en materia de contratación en la LCSP, en su caso.