



PLIEGO DE CONDICIONES GENERALES. PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA
LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE
CONTACT-CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO SUEZ

PLIEGO DE CONDICIONES GENERALES

PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT-CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL
GRUPO SUEZ

(Referencia: 2021_C19_1501)

26 de enero 2022

Índice

CUADRO RESUMEN DE CARACTERÍSTICAS DEL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN	5
I.- DISPOSICIONES GENERALES	8
Cláusula 1.- Régimen jurídico y Órgano de Contratación	8
Cláusula 2.- Objeto del Acuerdo Marco	9
Cláusula 3.- Valor estimado del Acuerdo Marco, presupuesto de licitación y precio del Acuerdo Marco	10
Cláusula 4.- Duración del Acuerdo Marco	11
Cláusula 5.- Justificación y publicidad del procedimiento de licitación	12
Cláusula 6.- Información y documentación que se facilitará a los licitadores	12
II.- SELECCIÓN DE LOS OPERADORES ECONÓMICOS Y PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN	13
Cláusula 7.- Condiciones de capacidad de los operadores económicos	13
Cláusula 8.- Solvencia económica y financiera, técnica profesional	14
III.- PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS	14
Cláusula 9.- Contenido de las ofertas	14
Cláusula 10.- Forma de presentación de las ofertas	20
Cláusula 11.- Documentos y datos de los operadores económicos de carácter confidencial	21
IV.- APERTURA DE LAS PROPOSICIONES Y VALORACIÓN DE LAS OFERTAS	23
Cláusula 12.- Órgano de asistencia al Órgano de Contratación	23
Cláusula 13.- Apertura de las proposiciones	23
Cláusula 14.- Valoración de las ofertas. Oferta Integradora	24
Cláusula 15.- Contraprestación a favor de Suez Spain, S.L.	25
Cláusula 16.- Ofertas con valores anormales o desproporcionados	25
V.- ADJUDICACIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL ACUERDO MARCO	26
Cláusula 17.- Adjudicación del Acuerdo Marco	26
Cláusula 18.- Garantía Definitiva	27
Cláusula 19.- Formalización del Acuerdo Marco	28
Cláusula 20.- Devolución de la documentación	28
VI.- EJECUCIÓN DEL ACUERDO MARCO	30
Cláusula 21.- Condiciones especiales de ejecución del contrato	30
Cláusula 22.- Precio del Acuerdo Marco	30
Cláusula 23.- Facturación	30
Cláusula 24.- Revisión de precios	31
Cláusula 25.- Obligaciones del Contratista	31
Cláusula 26.- Obligaciones del Contratista respecto del personal: Información sobre las condiciones de subrogación	32
Cláusula 27.- Obligaciones laborales y sociales	33
Cláusula 28.- Responsabilidades del contratista	34

Cláusula 29.- Penalizaciones	36
Cláusula 30.- Obligaciones de SUEZ y/o las Empresas Beneficiarias	37
Cláusula 31.- Protección de datos.....	37
Cláusula 32.- Confidencialidad	38
Cláusula 33.- Prevención de Riesgos Laborales.....	39
Cláusula 34.- Subcontratación y cesión del Acuerdo Marco	41
Cláusula 35.- Modificaciones del Acuerdo Marco.....	42
Cláusula 36.- Indemnidad.....	43
Cláusula 37.- Normativa sectorial aplicable	43
Cláusula 38.- Propiedad Intelectual e Industrial	43
Cláusula 39.- Seguridad en la información.....	45
Cláusula 40.- Desarrollo Sostenible y Estructura Ética	47
Cláusula 41.- Homologación de Proveedores	47
Cláusula 42.- Cumplimiento del Acuerdo Marco	48
Cláusula 43.- Resolución y extinción del Acuerdo Marco.....	48
Cláusula 44.- Fuerza Mayor	49
Cláusula 45.- Legislación aplicable y jurisdicción.....	50
ANEXO NÚM. 1: ACUERDO MARCO TIPO	51
ANEXO NÚM. 2: DOCUMENTO DE RATIFICACIÓN DE ADHESIÓN	58
ANEXO NÚM. 3: COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD SOBRE LA INFORMACIÓN DE SUEZ Y/O EMPRESAS BENEFICIARIAS FACILITADA A LOS LICITADORES INTERESADOS	60
ANEXO NÚM. 4: PLANTILLA PARA LA FORMULACIÓN DE CONSULTAS RELATIVAS A LOS PLIEGOS POR PARTE DE LOS LICITADORES.....	62
ANEXO NÚM. 5.1: DECLARACIÓN RESPONSABLE SOBRE CRITERIOS DE SOLVENCIA -1	63
ANEXO NÚM. 5.2: DECLARACIÓN RESPONSABLE SOBRE CRITERIOS DE SOLVENCIA -2	65
ANEXO NÚM. 6: COMPROMISO DE CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	68
ANEXO NÚM. 7: DECLARACIÓN RESPONSABLE REFERENTE A LA SUBCONTRATACIÓN	69
ANEXO NÚM. 8- COMPROMISO DE SUSCRIBIR EL DOCUMENTO CHECK-LIST EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	70
ANEXO NÚM. 9- CHECK-LIST EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.....	71
ANEXO NÚM. 10: PROPOSICIÓN ECONÓMICA – LOTE 1	73
ANEXO NÚM. 11: PROPOSICIÓN ECONÓMICA – LOTE 2	75
ANEXO NÚM. 12: PROPOSICIÓN ECONÓMICA – LOTE 3	77
ANEXO NÚM. 13: PROPOSICIÓN ECONÓMICA INTEGRADORA.....	79
ANEXO NÚM. 14: CRITERIOS DE VALORACIÓN.....	82
ANEXO NÚM. 15: MODELO DE AVAL CORRESPONDIENTE A LA GARANTÍA.....	96
ANEXO NÚM. 16: CONDICIONES LABORALES DEL PERSONAL A SUBROGAR.....	97
ANEXO NÚM. 17: ACUERDO DEL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO	98



PLIEGO DE CONDICIONES GENERALES. PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA
LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE
CONTACT-CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO SUEZ

ANEXO NÚM. 17.1 – MEDIDAS DE SEGURIDAD ENS.....	102
ANEXO NÚM. 17.2.– PLANTILLA PARA REPORTE DE INCIDENTES DE SEGURIDAD.....	136

CUADRO RESUMEN DE CARACTERÍSTICAS DEL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN

A) OBJETO: Acuerdo marco para la prestación de los servicios de Contact-Center para las empresas del Grupo Suez (Referencia: 2021_C19_1501)
B) VALOR ESTIMADO DEL ACUERDO MARCO: Cincuenta y un millones, ciento veintiséis mil, novecientos ochenta y cuatro euros con sesenta y un céntimos (51.126.984,61 €), IVA no incluido.
C) PRESUPUESTO DE LICITACIÓN: LOTE 1: Atención del Proceso de Gestión Comercial, del Back Office Web (Web pública y Oficina Virtual) y de las Redes Sociales para las empresas beneficiarias excepto Aigües de Barcelona Emp. Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, S.A., en adelante "AB": Once millones, novecientos setenta mil ciento ochenta y dos euros con cuarenta céntimos (11.970.182,40 €), IVA no incluido. LOTE 2: Atención del Proceso de Gestión Comercial, del Back Office Web (Web pública y Oficina Virtual) y de las Redes Sociales para Aigües de Barcelona: Nueve millones, ciento cuarenta y dos mil trescientos treinta y siete euros con treinta y siete céntimos (9.142.337,37 €), IVA no incluido. LOTE 3: Atención del Proceso de Gestión de Averías para Las Empresas Beneficiarias: Tres millones, doscientos sesenta y siete mil, ochocientos treinta mil euros con noventa y un céntimos (3.267.830,91 €), IVA no incluido.
D) DURACIÓN: La vigencia del Acuerdo Marco se iniciará el día de su formalización y finalizará al cabo de tres (3) años, con posibilidad de dos (2) prórrogas de un (1) año de duración cada una.
E) LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO: España
F) CÓDIGO CPV: 64214200-Servicios de centralitas telefónicas
G) GARANTÍA DEFINITIVA: Sí, ver cláusula 18 del Pliego de Condiciones Generales.
H) ADMISIBILIDAD DE VARIANTES: No, no se admiten.
I) ADMISIBILIDAD DE MEJORAS: No, no se admiten.
J) LOTES: Sí, los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • LOTE 1: Atención del Proceso de Gestión Comercial, del Back Office Web (Web pública y Oficina Virtual) y de las Redes Sociales para las empresas beneficiarias excepto Aigües de Barcelona Emp. Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua S.A en adelante "Aigües de Barcelona": <ul style="list-style-type: none"> ○ Servicio 1: Atención Telefónica ○ Servicio 2: Atención Back Office Web (Web pública y Oficina Virtual) ○ Servicio 3: Atención Redes Sociales • LOTE 2: Atención del Proceso de Gestión Comercial, del Back Office Web (Web pública y Oficina Virtual) y de las Redes Sociales para Aigües de Barcelona: <ul style="list-style-type: none"> ○ Servicio 1: Atención Telefónica Comercial

<ul style="list-style-type: none"> ○ Servicio 2: Atención Back Office (Web pública y Oficina Virtual) ● LOTE 3: Atención del Proceso de Gestión de Averías para Las Empresas Beneficiarias: <ul style="list-style-type: none"> ○ Servicio 1: Atención Telefónica Averías para las empresas beneficiarias excepto Aigües de Barcelona ○ Servicio 2: Atención Telefónica Averías para Aigües de Barcelona.
K) CAPACIDAD Y SOLVENCIA: Ver cláusula 7 y 8 del Pliego de Condiciones Generales.
L) REVISIÓN DE PRECIOS: Sí, en las condiciones establecidas en la cláusula 24 de este Pliego.
M) PROCEDIMIENTO: de acuerdo con lo establecido en el artículo 82.1 del Real Decreto-Ley 3/2020, el procedimiento seleccionado es el procedimiento abierto pudiendo cualquier operador económico interesado presentar una oferta en respuesta a la convocatoria de licitación. Los pliegos se publicarán en el Perfil del Contratante de Suez Spain (https://perfilcontratante.suez-spain.com).
N) PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS: en formato papel y electrónico, a la atención de Central de Contratación - Licitación Acuerdo marco para la prestación de los servicios de Contact-Center para las empresas del Grupo Suez (Referencia: 2021_C19_1501) en la dirección Edificio Ciutat de l'Aigua, Paseo de la Zona Franca número 48 (acceso por Cartería situada en calle Encuny número 17), 08038 Barcelona, con horario de lunes a viernes de 08:00 a 17:00 h, en el plazo de cuarenta y cinco (45) días naturales a contar desde el día siguiente al envío del anuncio de licitación al Diario Oficial de la Unión Europea, finalizando el 4 de febrero de 2022, a las 12:00h .
O) CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DE LA LICITACIÓN: Proposición con mejor relación calidad-precio, existiendo más de un criterio de evaluación. Se admite oferta integradora. Ver cláusula 14 del Pliego Criterios de valoración: ver Anexo 14 del Pliego de Condiciones Generales.
P) SUBCONTRATACIÓN: Sí, según se establece en la cláusula 34 del Pliego de Condiciones Generales.
Q) CESIÓN DEL ACUERDO MARCO: Ver cláusula 35 del Pliego de Condiciones Generales.
R) PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD: Sí, ver cláusula 29 del Pliego de Condiciones Generales.
S) MODIFICACIÓN DEL ACUERDO MARCO: Sí, siempre que no superen, aislada o conjuntamente, el veinte por ciento (20%) del precio de adjudicación, IVA excluido, según lo que establece la cláusula 36 del Pliego de Condiciones Generales.
T) PROTECCIÓN DE DATOS DE CARACTER PERSONAL: En el presente contrato el adjudicatario tratará datos de carácter personal. El licitador a quien se proponga como adjudicatario del presente Contrato deberá rellenar y cumplir satisfactoriamente el "checklist" que se acompaña como Anexo núm. 9 al presente Pliego de Condiciones. Asimismo, durante la ejecución del Contrato se deberán observar por parte del adjudicatario las medidas de seguridad que constan en el Anexo núm. 17.1 del presente Pliego de Condiciones
U) SUBROGACIÓN DE PERSONAL: Ver Clausula 26 y Anexo 16.
V) INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA: Cualquier consulta en relación con la licitación debe realizarse adjuntando el Anexo núm. 4 "Plantilla para la formulación de consultas relativas a los pliegos por parte de los licitadores" cumplimentado a través de la siguiente dirección de correo

electrónico: centraldecontratacion@aqbar.es, indicando en el asunto la referencia siguiente 2021_C19_1501. La fecha límite para solicitar información adicional es el **21 de enero de 2022, a las 17:00h.**

De conformidad con lo previsto en el artículo 64 del Real Decreto-Ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales, SUEZ SPAIN proporcionará a todos los interesados en el procedimiento de licitación, a más tardar 6 días antes de que finalice el plazo para la presentación de ofertas, aquella información adicional sobre los pliegos de condiciones y demás documentación complementaria que los licitadores soliciten.

W) ACTUALIZACION DE PLIEGOS: cualquier actualización de los pliegos será publicada en el Perfil del Contratante de Suez Spain (<https://perfilcontratante.suez-spain.com>), por lo tanto, **es responsabilidad de cada licitador consultar de forma periódica la última actualización de los mismos.**

I.- DISPOSICIONES GENERALES

Cláusula 1.- Régimen jurídico y Órgano de Contratación

1.1.- El presente expediente de contratación está sujeto por el Real Decreto-Ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales (en adelante, "RD-Ley 3/2020") y en su defecto, al derecho privado. Todo ello sin perjuicio de las remisiones expresas hechas en los presentes pliegos a la Ley 9/2017, de 8 de noviembre de Contratos del Sector Público (en adelante, el "LCSP").

Los actos preparatorios, y en especial las fases de preparación y adjudicación del acuerdo marco se regirán por el RD-Ley 3/2020. La formalización y posterior ejecución del acuerdo marco quedará sujeta al derecho privado ajustándose al presente documento y documentos adicionales que rijan la presente contratación.

1.2.- Órgano de Contratación: SUEZ SPAIN, S.L. (en adelante, "SUEZ").

1.3.- El presente expediente de contratación se rige por los siguientes documentos:

A. El Pliego de Condiciones Generales que han de regir la contratación por procedimiento abierto de licitación de los servicios de Contact-Center para las empresas del Grupo Suez (en adelante, el "Pliego de Condiciones Generales" o "PCG").

B. El Pliego de Prescripciones Técnicas que han de regir la contratación por procedimiento abierto de licitación de los servicios de Contact-Center para las empresas del Grupo Suez (en adelante, el "Pliego de Prescripciones Técnicas" o "PPT").

El Pliego de Condiciones Generales y el Pliego de Prescripciones Técnicas podrán denominarse conjuntamente los "Pliegos".

C. El acuerdo marco formalizado por el/los adjudicatario/s con SUEZ (en adelante, "Acuerdo Marco").

D. La/s oferta/s del/los adjudicatario/s en todo aquello que no contradiga la documentación anteriormente citada.

Todos estos documentos tienen, en su integridad, carácter contractual. El Acuerdo Marco se ajustará al contenido de los Pliegos cuyas cláusulas se considerarán parte integrante del respectivo Acuerdo Marco. En caso de discrepancia, contradicción o controversia entre los mismos, prevalecerán los documentos, entre ellos, en el idéntico orden en el que constan en el presente punto 1.3.

1.4.- El desconocimiento de las cláusulas de los Pliegos o del Acuerdo Marco en cualquiera de sus términos, así como de los otros documentos contractuales que lo integran, o de la normativa que resulte de aplicación en la ejecución de la cosa pactada, no exime al adjudicatario de su obligación de cumplirlas.

Cláusula 2.- Objeto del Acuerdo Marco

2.1.- SUEZ es la sociedad que ejerce, entre otras actividades, la de contratación centralizada del Grupo Suez (entendiéndose como tal a SUEZ y a las empresas en las que ésta mantiene una relación de participación accionarial o similar, bien directa o indirectamente, independientemente del porcentaje de participación que ostente en ellas, así como también del resto de sociedades participadas, directa o indirectamente, por SUEZ, S.A. con independencia del porcentaje de participación siempre y cuando desarrollen su actividad empresarial en el territorio del Estado español), habiéndose configurado formalmente como la Central de Compras de dicho Grupo Suez.

2.2.- Constituye el objeto de la presente licitación la prestación de los servicios de Contact-Center para las empresas del Grupo Suez (en adelante, los “Servicios” o el “Servicio”, indistintamente).

2.3.-El objeto de la prestación lo constituyen los siguientes lotes:

- LOTE 1: Atención del Proceso de Gestión Comercial, del Back Office Web (Web pública y Oficina Virtual) y de las Redes Sociales para las empresas beneficiarias excepto Aigües de Barcelona Emp. Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua S.A en adelante “Aigües de Barcelona”:
 - Servicio 1: Atención Telefónica.
 - Servicio 2: Atención Back Office Web (Web pública y Oficina Virtual).
 - Servicio 3: Atención Redes Sociales.
- LOTE 2: Atención del Proceso de Gestión Comercial, del Back Office Web (Web pública y Oficina Virtual) y de las Redes Sociales para Aigües de Barcelona:
 - Servicio 1: Atención Telefónica Comercial.
 - Servicio 2: Atención Back Office (Web pública y Oficina Virtual).
- LOTE 3: Atención del Proceso de Gestión de Averías para Las Empresas Beneficiarias:
 - Servicio 1: Atención Telefónica Averías para las empresas beneficiarias excepto Aigües de Barcelona.
 - Servicio 2: Atención Telefónica Averías para Aigües de Barcelona.

En el Pliego de Prescripciones Técnicas se detallan las características de cada uno de los lotes.

SUEZ formalizará con aquellas personas físicas y/o jurídicas que resulten adjudicatarios a la finalización del procedimiento de licitación, en su condición de Central de Compras del Grupo Suez, y por cada uno de los lotes en que se fracciona el Servicio, un Acuerdo Marco que recogerá los términos y condiciones que regirán las relaciones comerciales entre el/los adjudicatario/s y SUEZ y/o las empresas beneficiarias de los servicios de central de contratación prestados por SUEZ (en adelante, las “Empresas Beneficiarias”), el cual se adjunta como **Anexo núm. 1 “Acuerdo Marco Tipo”** al presente Pliego.

2.4.- SUEZ formalizará con aquellas personas físicas y/o jurídicas que resulten adjudicatarios a la finalización del procedimiento de licitación, en su condición de Central de Compras del Grupo Suez, y por cada uno de los lotes en que se fracciona el Servicio, un Acuerdo Marco que recogerá los términos y condiciones que regirán las relaciones comerciales entre el/los adjudicatario/s y SUEZ y/o las empresas beneficiarias de los servicios de central de contratación prestados por SUEZ (en adelante, las “Empresas Beneficiarias”), el cual se adjunta como **Anexo núm. 1 “Acuerdo Marco Tipo”** al presente Pliego.

2.5.-Las Empresas Beneficiarias se identifican en el Anexo núm. 4.2 “Perímetro de sociedades adheridas al contrato marco” del PPT.

2.6.- Las Empresas Beneficiarias quedarán automáticamente adheridas al Acuerdo Marco firmado entre SUEZ y el/los adjudicatario/s, asumiendo por tanto los derechos, obligaciones y compromisos que en el mismo y en los Pliegos se establezcan. A estos efectos, se remitirá al adjudicatario, el documento incluido en el **Anexo núm. 2 “Documento de Ratificación de Adhesión”** de este Pliego, debidamente firmado por el representante de la Empresa Beneficiaria, y por el que se facilitan datos de facturación y otros datos necesarios para la correcta realización del Servicio. Dicho documento será firmado también por el adjudicatario.

2.7.- Por necesidades sobrevenidas del Grupo Suez, el número de Empresas Beneficiarias adheridas al Acuerdo Marco podrá aumentarse después de su adjudicación y formalización, sin que el valor acumulado de estas altas pueda superar en ningún caso el veinte por ciento (20%) del precio de adjudicación del Acuerdo Marco, Impuesto sobre el Valor Añadido (en adelante, “IVA”) excluido.

En este supuesto, SUEZ notificará dicha circunstancia al adjudicatario, junto con el documento del Anexo núm. 2 “Documento de Ratificación de Adhesión” de este Pliego, debidamente firmado por el representante de la nueva Entidad Beneficiaria, siendo de aplicación para las nuevas Entidades Beneficiarias los términos y condiciones que sean de aplicación al lote al que aquellos se incorporen.

2.8.- Asimismo, durante la vigencia del Acuerdo Marco se puede producir la disminución del número de Empresas Beneficiarias y/o del volumen de Servicio requerido por éstas por circunstancias ajenas a la voluntad de dichas empresas tales como, a modo enunciativo y no limitativo, la finalización de los compromisos adquiridos con terceros en base a los cuales se requieren los Servicios objeto del Acuerdo Marco.

2.9.- La presentación de la oferta supone la aceptación incondicional por los licitadores de la totalidad del contenido de los Pliegos, así como de la totalidad de la documentación y condiciones que conforman la presente licitación, sin excepción ni reservas.

Cláusula 3.- Valor estimado del Acuerdo Marco, presupuesto de licitación y precio del Acuerdo Marco

3.1.-Valor estimado del Acuerdo Marco.

El valor estimado del Acuerdo Marco objeto de la presente licitación se expresa en el **apartado B** del cuadro resumen del presente pliego de condiciones

Este valor estimado incluye todos los factores de valoración previstos en el Artículo 4 del Real Decreto-Ley 3/2020.

3.2.- Presupuesto de licitación.

El presupuesto de licitación se expresa en el **apartado C** del cuadro resumen del presente Pliego.

El desglose del presupuesto de licitación de cada lote en el que se fracciona el Acuerdo Marco se expresa en el **apartado C** del cuadro resumen del presente Pliego

Este presupuesto de licitación incluye todos los factores de valoración y los gastos que, según los documentos contractuales y la legislación vigente corren por cuenta del adjudicatario, así como los tributos de cualquier tipo,

excluido el IVA, y cualquier otro gasto necesario para prestar el Servicio (permisos y licencias, materiales, etc.).

El presupuesto de licitación debe entenderse como estimado, ya que no se puede conocer *a priori* las necesidades de servicios reales, habiéndose calculado en base a hipótesis de consumos y a los precios unitarios de años anteriores y según la mejor estimación disponible.

El precio ofertado no puede sobrepasar el presupuesto de licitación dado que el presupuesto máximo determinará la exclusión de cualquier oferta superior (siendo considerado a estos efectos el presupuesto de licitación individualmente por lote).

3.3.-Precio del Acuerdo Marco.

El precio del Acuerdo Marco será el que resulte de las ofertas adjudicadas, sin que el presupuesto de licitación pueda generar derechos para el adjudicatario en relación con los Servicios, en su caso, no requeridos y utilizados para realizar la estimación del presupuesto estimado de licitación.

Estos precios indicarán como partida independiente, el importe de IVA (u otros impuestos indirectos aplicados en Canarias) que tenga que ser repercutido. Dichos precios serán los que se aplicarán en la prestación de los servicios de acuerdo con lo establecido en la cláusula 24 del presente pliego.

Se admitirá la revisión de precios en las condiciones previstas en la cláusula 24.

Cláusula 4.- Duración del Acuerdo Marco

4.1.- El plazo de duración del Acuerdo Marco es de **tres (3) años** a contar desde la fecha de firma de este.

4.2.- A instancias de SUEZ, el Acuerdo Marco podrá ser prorrogado anualmente hasta un máximo de **dos (2) prórrogas de un (1) año de duración cada una**, excepto que SUEZ manifieste su voluntad de no prorrogarlo con, al menos, dos (2) meses de antelación a la finalización de la duración inicial del Acuerdo Marco. Dicha prórroga será de obligado cumplimiento para el contratista.

4.3.- En el caso de que una Empresa Beneficiaria del Grupo Suez disponga (en relación con los Servicios) de un contrato en vigor con un tercero en el momento de formalización del Acuerdo Marco, el Servicio en cuestión no podrá ser prestado por el nuevo operador hasta que no finalice el contrato en vigor. La obligación de prestación del Servicio finalizará en todo caso en el momento de vencimiento del Acuerdo Marco adjudicado.

4.4.- SUEZ, a la finalización del Acuerdo Marco, por cualquier causa, dada la naturaleza del mismo y a su propio criterio y decisión, y con el objetivo de asegurar el traspaso global de los Servicios, podrá requerir al contratista, el cual vendrá obligado, a continuar prestando los Servicios en idénticas condiciones técnicas y económicas a las que lo viniera haciendo en el momento de fin del Acuerdo Marco hasta que el nuevo proveedor se haga cargo del mismo, teniendo que comunicar SUEZ al contratista esta prórroga forzosa, así como su duración, con una antelación mínima de dos (2) meses a la fecha de fin del Acuerdo Marco. En todo caso, la duración de esta prórroga forzosa será de nueve (9) meses como máximo a contar desde la finalización del Acuerdo Marco.

Cláusula 5.- Justificación y publicidad del procedimiento de licitación

5.1.- De acuerdo con el artículo 82.1 del RD-Ley 3/2020, el procedimiento seleccionado es el procedimiento abierto pudiendo cualquier operador económico interesado presentar una oferta en respuesta a un anuncio de licitación, siempre que cumplan los requisitos de capacidad y solvencia establecidos.

5.2.- La presente licitación se ha publicado mediante anuncio en el Diario Oficial de la Unión Europea (en adelante, "DOUE") de conformidad con lo establecido en el artículo 77 del RD-Ley 3/2020.

5.3.- Asimismo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 74 del RD-Ley 3/2020 se publicará en el perfil del contratante de SUEZ la información relativa al presente procedimiento de licitación (<https://perfilcontratante.suez-spain.com>).

Cláusula 6.- Información y documentación que se facilitará a los licitadores

6.1.- Documentación contractual

Desde el día de publicación del anuncio del presente procedimiento, los operadores interesados dispondrán en el Perfil del Contratante de Suez Spain de toda la documentación por la cual se regirá este procedimiento. La citada documentación incluirá los siguientes documentos:

- Pliego de Condiciones Generales y Anexos
- Pliego de Prescripciones Técnicas y Anexos
- Acuerdo Marco tipo, anexo al Pliego de Condiciones Generales

Dicha documentación reviste carácter contractual.

Cualquier modificación de los pliegos o de la documentación indicada anteriormente se publicará en el Perfil del Contratante de Suez Spain, siendo responsabilidad del proveedor estar informado y revisar las posibles actualizaciones que se realicen. Cualquier duda o consulta, se deberá enviar al buzón de la central de contratación: centraldecontratacion@aqbar.es indicando en el asunto la referencia siguiente 2021_C19_1501.

6.2.- Información confidencial

Por razones de seguridad no se aporta de forma pública la siguiente documentación:

- Política y Normas de Seguridad de la Información del Grupo Suez, referida en la cláusula 39 del presente pliego.
- Anexo núm. 16 Condiciones Laborales del personal a subrogar

Para recibir dicha información, que se califica de "carácter confidencial" los licitadores deberán solicitarla a la siguiente dirección de correo electrónico centraldecontratacion@aqbar.es indicando en el asunto la referencia siguiente 2021_C19_1501 remitiendo debidamente cumplimentado y firmado el Compromiso de confidencialidad del **Anexo núm. 3** "Compromiso de confidencialidad sobre la información de Suez y/o empresas beneficiarias facilitada a los licitadores interesados" de este Pliego.

6.3.- Dudas y consultas

Cualquier duda o consulta se deberá enviar al buzón de la central de contratación. Se adjunta como **Anexo núm. 4** “**Plantilla para la formulación de consultas relativas a los pliegos por parte de los licitadores**” una plantilla para la formulación de consultas relativas a los Pliegos por parte de los licitadores. Los licitadores deberán realizar sus consultas basándose en la citada plantilla mediante su envío por correo electrónico a la dirección centraldecontratacion@agbar.es indicando en el asunto la referencia siguiente 2021_C19_1501. El plazo máximo para la realización de consultas se expresa en el **apartado V)** del cuadro resumen del presente Pliego.

II.- SELECCIÓN DE LOS OPERADORES ECONÓMICOS Y PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN

Cláusula 7.- Condiciones de capacidad de los operadores económicos

7.1.-Podrán participar en la presente licitación las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, a título individual o en agrupación de empresarios, que tengan plena capacidad de obrar, que no se encuentren incursas en las prohibiciones e incompatibilidades para contratar con el sector público establecidas en el artículo 71 de la LCSP y que acrediten cumplir con la solvencia económica, financiera y técnica o profesional que en su caso se determine en el presente Pliego y cuya finalidad o actividad tenga relación directa con el objeto del presente procedimiento.

Los licitadores deberán contar, del mismo modo, con la habilitación empresarial o profesional que, en su caso, sea exigible para la realización de la actividad o la prestación que constituya el objeto de la licitación.

7.2.- SUEZ puede contratar con uniones de empresarios o agrupaciones que se constituyan temporalmente a tal efecto.

Este modelo de participación se instrumentará mediante la aportación de un documento privado en el que se manifieste la voluntad de concurrencia conjunta asumiendo el compromiso de constituirse formalmente en unión temporal de empresas en caso de resultar adjudicatarios, indicando los nombres y circunstancias de los participantes en dicha agrupación, la participación de cada uno de ellos y el nombramiento de un representante o apoderado único de la unión con poderes bastantes para ejercitar los derechos y cumplir las obligaciones que del Acuerdo Marco se deriven hasta la extinción del mismo, sin perjuicio de la existencia de poderes mancomunados que puedan otorgar para cobros y pagos de cuantía significativa. El documento deberá estar firmado por los representantes de cada uno de los operadores económicos que componen la unión de empresarios o agrupación. No será necesaria la formalización en escritura pública hasta que no se haya realizado la adjudicación, en su caso, a favor de la agrupación. En todo caso, los empresarios que concurran agrupados a la licitación quedarán obligados solidariamente frente a Suez.

7.3.- En ningún caso pueden concurrir en el presente procedimiento de adjudicación aquellos operadores económicos que hubieren participado en la elaboración de las especificaciones técnicas relativas al presente Acuerdo Marco, si esta participación pudiera provocar restricciones a la libre competencia o suponer un tratamiento de privilegio respecto del resto de los operadores económicos.

Cláusula 8.- Solvencia económica y financiera, técnica profesional

8.1.- Los operadores económicos que participen en el presente procedimiento de contratación deberán acreditar el cumplimiento de los requisitos de solvencia económica y financiera, técnica o profesional que se especifican en la cláusula 9 del presente Pliego y que son necesarios para la prestación del Servicio.

8.2.- En cualquier caso, la solvencia económica y financiera, y la solvencia técnica o profesional exigida para participar en el presente procedimiento de contratación, podrá ser integrada por el operador económico con la solvencia y medios de otras entidades, independientemente de la naturaleza jurídica de los vínculos que tenga con ellas, siempre que demuestre que, para la ejecución del contrato, dispone efectivamente de estos medios.

8.3.- En el caso de participación de una agrupación de operadores económicos según se recoge en la cláusula 7.2 del presente Pliego, se acumularán las características acreditadas por cada uno de los integrantes de la agrupación respecto la solvencia económica y financiera, técnica o profesional correspondiendo al Órgano de Contratación determinar la asunción de la solvencia exigida para participar en el procedimiento de contratación.

III.- PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS

Cláusula 9.- Contenido de las ofertas

9.1.- Los operadores económicos que estén interesados –licitadores- presentarán sus proposiciones en dos (2) sobres cerrados, y en el exterior de cada uno de ellos deberá constar el nombre y apellidos del licitador o razón social de la empresa y su correspondiente N.I.F., el título de la licitación y deberán estar debidamente sellados y firmados por la persona física o el representante de la persona jurídica. El Sobre nº 1 deberá contener únicamente la Documentación General y el Sobre nº 2 deberá contener únicamente la Proposición Económica y Técnica según se detalla en los puntos 9.3 y 9.4 respectivamente de este Pliego.

Los licitadores deberán indicar expresamente en cada uno de los sobres, el número del lote o lotes que oferte. Los Sobres nº1 y nº2 serán únicos con independencia del número de lotes ofertado. En todo caso, para el supuesto de que se formule oferta para diferentes lotes, la documentación incluida en el Sobre nº2 deberá estar debidamente identificada y separada por lotes.

9.2.-Las ofertas se presentarán escritas a máquina u otros tipos de impresión mecánica o informática y no se aceptará ningún documento manuscrito ni con omisiones, errores o enmiendas que no permitan conocer claramente las condiciones para valorar la oferta. Asimismo, se incluirá en cada sobre una copia del contenido de ese sobre en formato electrónico (pdf u otros formatos similares) en soporte digital (únicamente se aceptará USB) de la documentación presentada. En caso de discrepancia entre la documentación presentada en formato papel y en formato electrónico, prevalecerá la presentada en formato papel

En ningún caso se tendrá en cuenta la documentación remitida mediante correo electrónico.

9.3.-Contenido del **SOBRE nº1** (cerrado y firmado): **Documentación General**

Contendrá en su interior la siguiente documentación:

a) En hoja independiente, índice numérico de los documentos que constarán en el Sobre.

b) Documentos que acrediten la personalidad jurídica y la capacidad de obrar de los licitadores:

Los empresarios españoles que fueran personas jurídicas deberán aportar la escritura o documento de constitución, los estatutos o el acto fundacional, en los que consten las normas por las cuales se regula su objeto y actividad, con las modificaciones vigentes, debidamente inscritos, en su caso, en el Registro Público correspondiente, según el tipo de persona jurídica que se trate. Se deberá aportar también la Tarjeta de Identificación Fiscal de la empresa.

Además, se deberá acreditar por parte de la persona jurídica licitadora que las prestaciones del Acuerdo Marco se encuentran comprendidas dentro de las finalidades, objeto o ámbito de actividad que sean propios de la misma, según sus estatutos o reglas fundacionales.

Si se trata de un empresario español individual, el Documento Nacional de Identidad u otro documento que legalmente lo pueda sustituir.

La capacidad de obrar de los empresarios no españoles que sean nacionales de Estados miembros de la Unión Europea se acreditará por su inscripción en el registro procedente de acuerdo con la legislación del Estado donde están establecidos, o mediante la presentación de una declaración jurada o un certificado, en los términos que se establezcan reglamentariamente, de acuerdo con las disposiciones comunitarias de aplicación.

El resto de los empresarios extranjeros tendrán que acreditar su capacidad de obrar con informe de la Misión Diplomática Permanente de España correspondiente, o de la Oficina Consular en el ámbito territorial del cual radique el domicilio de la empresa.

Si el licitador actúa a través de representante, acreditará su representación mediante testimonio notarial del documento que acredite su representación, acompañado, además, de testimonio notarial del Documento Nacional de Identidad de dicho representante.

Cuando dos o más empresas presenten oferta conjunta, cada una acreditará su personalidad y capacidad en la forma descrita anteriormente y aportarán un compromiso de constitución de unión temporal, con indicación de los nombres y circunstancias de las personas físicas o jurídicas que la suscriban, la participación de cada uno de ellos y nombramiento de un representante o apoderado único de la unión con poderes bastantes para ejercitar los derechos y cumplir las obligaciones que del Acuerdo Marco se deriven hasta la extinción del mismo, sin perjuicio de la existencia de poderes mancomunados que puedan otorgar para cobros y pagos de cuantía significativa.

No será necesaria la formalización en escritura pública hasta que se efectúe, en su caso, la adjudicación a su favor.

Estos empresarios quedaran obligados solidariamente ante SUEZ y las Empresas Beneficiarias.

El licitador que forme parte de una agrupación o unión de empresarios que se constituya temporalmente no podrá concurrir individualmente en el mismo procedimiento o figurar en más de una agrupación o unión de empresarios.

c) Documentos que acrediten, en su caso, la representación: los que comparezcan o firmen proposiciones en nombre de otro, deberán presentar la documentación correspondiente acreditativa de la existencia de la representación y del ámbito de sus facultades para licitar y contratar, debidamente inscrita, en su caso, en el Registro Mercantil.

d) Declaración responsable del licitador debidamente firmada en la cual afirme: (i) no encontrarse incurso en prohibiciones para contratar, conforme el artículo 71 LCSP; (ii) no estar incurso en causa de declaración de insolvencia o concurso; (iii) encontrarse al corriente del cumplimiento de todas las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes; (iv) estar al corriente del pago del Impuesto de Actividades Económicas o de encontrarse exento del pago de dicho Impuesto según lo establecido en la normativa vigente, en su caso; (v) cumplir con las previsiones de la normativa en materia de prevención de riesgos laborales; (vi) no haber intervenido, de ninguna manera, en la elaboración de las especificidades técnicas o de los documentos preparatorios o contractuales de la presente contratación, ni de estar vinculada a ninguna otra sociedad que haya intervenido en la referida elaboración de las especificidades técnicas o documentación preparatorios contractual del presente procedimiento. La noción de empresa vinculada se entenderá en el sentido que establece el artículo 42 del Código de Comercio.

e) Las empresas extranjeras deberán incluir también el compromiso de someterse a la jurisdicción de los juzgados y tribunales españoles, para todas las incidencias que directa o indirectamente se deriven del Acuerdo Marco, con renuncia, en su caso, al fuero jurisdiccional extranjero que pueda corresponder al licitador;

Los documentos acreditativos de los requisitos exigidos en los apartados b) a e) podrá sustituirse por la declaración responsable del Anexo 5.1 “*Declaración Responsable sobre criterios de solvencia -1*”

f) Documentación acreditativa del cumplimiento de los siguientes criterios de solvencia económica, financiera y técnica o profesional:

- i. Disponer de un volumen anual de negocios en el ámbito de actividades correspondiente al objeto del Acuerdo Marco por importe igual o superior a una vez y media el importe anual del lote o de la suma de los importes anuales de los lotes que oferte, referido al año de mayor ejecución dentro de los tres últimos ejercicios disponibles. Se considera como importe anual, el correspondiente a una tercera parte del Presupuesto base de Licitación de cada uno de lotes del presente procedimiento de licitación.

El volumen anual se acreditará por medio de las cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil.

- ii. Referencias similares en clientes, en el ámbito de los servicios solicitados (servicios de Contact-Center de Atención al Cliente en canales telefónico y otros canales no voz y de back office): haber realizado como mínimo durante los últimos tres años, contratos con empresas o administraciones en el ámbito de los servicios solicitados. Deberá acreditarse un importe mínimo anual acumulado en el año de mayor ejecución igual o superior al importe anual del lote o la suma de los lotes que se oferten. Se considera como importe anual, el correspondiente a una tercera parte del Presupuesto de Licitación de cada uno de lotes del presente procedimiento de licitación.

1. Lote 1: xxxxx €.

- Cliente.
- Fecha de inicio y fin del contrato.
- Importe de la contratación.
- Breve descripción de la contratación.

2. Lote 2: xxxxx €.

- Cliente.
- Fecha de inicio y fin del contrato.
- Importe de la contratación.
- Breve descripción de la contratación.

3. Lote 3: xxxxx €.

- Cliente.
- Fecha de inicio y fin del contrato.
- Importe de la contratación.
- Breve descripción de la contratación.

Los servicios se acreditarán mediante certificados expedidos por el órgano competente cuando el destinatario sea una entidad del sector público; cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por éste o, a falta de certificado, mediante una declaración del empresario

- iii. Haber realizado como mínimo DOS (2) proyectos de gran envergadura en el curso de los TRES (3) últimos años. Se entiende por proyecto de gran envergadura aquellos servicios de Front Office con un volumen de interacciones atendidas igual o superior a:
- 6.500 llamadas y 300 servicios diarios para el Lote 1
 - 4.000 llamadas y 1.000 servicios diarios para el Lote 2
 - 1.500 llamadas para el Lote 3.
- (Deberá acreditarse el volumen indicado por proyecto para cada uno de los lotes a los que se oferte, siendo acumulativos en el caso que se oferten a diferentes lotes).

Se deberá indicar para cada una de ellas:

Cliente.

Fecha de inicio y fin del contrato.

Importe de la contratación.

Breve descripción de la contratación

Los proyectos realizados se acreditarán mediante certificado expedidos por el órgano competente cuando el destinatario sea una entidad del sector público; cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por éste o, a falta de certificado, mediante una declaración del empresario

- iv. Disponer de un seguro de **Responsabilidad Civil** superior o igual a **CINCO MILLONES DE EUROS (5.000.000.- €) por siniestro y año**; adjuntando copia de la correspondiente póliza y del último recibo abonado o certificado acreditativo de dicha póliza y de estar al corriente del pago de esta. En caso de no disponer de un seguro de estas características en la actualidad, los licitadores deberán presentar junto con el resto de documentación requerida en este apartado un compromiso de suscripción de dicho seguro en el caso de resultar adjudicatarios.

- Se acreditará adjuntando copia de la correspondiente póliza y del último recibo abonado o certificado acreditativo de dicha póliza y de estar al corriente del pago de esta.
- v. Disponer de un seguro de **Responsabilidad de Ciber Riesgo** por un importe mínimo de **DOS MILLONES DE EUROS (2.000.000.- €) por siniestro y año** y que cubra los daños materiales, responsabilidad civil y sanciones que puedan imponerse a SUEZ por causa imputable al Prestador del servicio o a sus empleados. En caso de no disponer de un seguro de estas características en la actualidad, los licitadores deberán presentar junto con el resto de documentación requerida en este apartado un compromiso de suscripción de dicho seguro en el caso de resultar adjudicatarios. Se acreditará adjuntando copia de la correspondiente póliza y del último recibo abonado o certificado acreditativo de dicha póliza y de estar al corriente del pago de ésta.
- vi. Disponer de certificación emitida por Entidad de Certificación Acreditada, conforme cumple el nivel medio de medidas de seguridad según el Anexo II del Esquema Nacional de Seguridad para cada uno de los sistemas de información que aporte para la prestación de los servicios objeto del presente Pliego.
En caso de no disponer de dicha certificación en el momento de presentar la oferta, declaración responsable conforme a la cual el operador económico se compromete, en caso de resultar propuesto adjudicatario, a superar una auditoria antes de la formalización del contrato que verificará el cumplimiento de las medidas de seguridad correspondientes al nivel medio según el Anexo II del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) y que se adjuntan en el **Anexo núm. 17.1.** del presente Pliego, en los términos regulados en el Pliego de Prescripciones técnicas.
Se acreditará aportando copia del certificado
- vii. Disponer de certificación de un Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001 o equivalente) o acreditar trabajos en el entorno de la norma.
Se acreditará aportando copia del certificado

Los documentos acreditativos de los requisitos exigidos en el apartado f) podrá sustituirse por la declaración responsable del Anexo 5.2 “Declaración Responsable sobre criterios de solvencia -2”

g) Declaración responsable por la que el operador económico se compromete a cumplir las condiciones especiales de ejecución previstas en la Cláusula 21 del presente Pliego, siguiendo para ello el modelo que se adjunta como **Anexo núm. 6 Declaración Responsable Condiciones Especiales**

h) Declaración responsable referente a la subcontratación siguiendo para ello el modelo que se adjunta como **Anexo núm. 7 Declaración responsable referente a la subcontratación**

i) Declaración conforme a la cual el operador económico se compromete a que, en caso de resultar adjudicatario, cumplimentará de conformidad con lo previsto por la normativa en materia de protección de datos personales el check-list. Se adjunta como **Anexo núm. 8 Compromiso suscripción Check List** en materia de protección de datos y como **Anexo núm. 9 Check List**.

En el caso de empresas que concurran a la licitación de manera conjunta, cada una ha de acreditar su personalidad, capacidad y solvencia, y presentar la declaración responsable por separado. Además, estas empresas han de aportar un documento donde ha de constar el compromiso de constituirse formalmente en una unión temporal en

caso de resultar adjudicatarias del contrato.

En el caso que la empresa licitadora recurra a la solvencia y medios de otras empresas o tenga la intención de suscribir subcontratas, ha de indicar esta circunstancia la declaración y se ha de presentar otra declaración por separado para cada una de las empresas a la solvencia de las cuales recurra o que tenga intención de subcontratar.

La aportación de la documentación justificativa del cumplimiento de los requisitos exigidos en la presente cláusula, el cumplimiento de los cuales se ha indicado en la declaración responsable, lo habrá de realizar la empresa licitadora en la que recaiga la propuesta de adjudicación por haber presentado la oferta de mejor relación calidad precio, con carácter previo a la adjudicación. No obstante, SUEZ podrá solicitar a los operadores económicos que presenten en el plazo que se indique la totalidad o una parte de los certificados y los documentos justificativos en cualquier momento del procedimiento, cuando resulte necesario para garantizar el buen desarrollo de éste o que consideren que hay dudas razonables sobre fiabilidad de la declaración responsable.

La falta de acreditación de los criterios señalados en el presente apartado supondrá para el licitador correspondiente su exclusión del procedimiento.

9.4.- Contenido del **SOBRE nº2** (cerrado y firmado): **Proposición económica y técnica.**

Los licitadores entregarán la información detallada a continuación individualizada para cada uno de los lotes en los que divide el objeto del presente procedimiento.

Se considera obligatorio para facilitar la valoración de las ofertas que la documentación presentada se ajuste al índice que se especifica en este punto:

(i) Proposición económica:

Los licitadores podrán presentar oferta uno, alguno o todos los lotes. Se admite la presentación de **oferta integradora**, siempre que se cumplan los requisitos establecidos en la cláusula 14.

La proposición económica se ha de ajustar al modelo descrito en el **Anexo núm. 10 “Proposición Económica - Lote 1”**, **Anexo núm. 11 “Proposición Económica - Lote 2”**, **Anexo núm. 12 “Proposición Económica - Lote 3”** y **Anexo núm. 13 “Proposición Económica Integradora”** de este Pliego para el Lote 1, el Lote 2, Lote 3 y para la Oferta integradora.

Todos los documentos anteriores forman parte de los Anexos del presente pliego.

(ii) Proposición técnica:

La propuesta técnica deberá incluir una Memoria Técnica con los apartados que se indican a continuación y en la que se detallen los **aspectos a valorar** que se indican en el Anexo 14 “Criterios de Valoración”, respetando para

cada apartado la extensión máxima indicada en el citado anexo.

- Estructura organizativa
- Previsión de la demanda y dimensionamiento
- Seguimiento y conducción
- Plan de contingencia y continuidad del servicio
- Plan de transición y devolución
- Calidad y gestión del conocimiento
- Formación
- Reclutamiento y selección
- Infraestructura

9.5.- Toda la documentación habrá de ajustarse a los requerimientos técnicos de los Pliegos.

En caso de discordancia entre la cantidad consignada en cifras y la consignada en letras, prevalecerá esta última.

No se aceptarán aquellas proposiciones que contengan omisiones, errores o tachones que impidan conocer claramente aquello que SUEZ considere fundamental para la oferta.

Las ofertas con importes superiores a los importes máximos establecidos en cada uno de los lotes en que presente oferta quedarán excluidas del procedimiento.

En el caso que los operadores económicos incluyan en su proposición económica el importe de la oferta en varias ocasiones y exista discrepancia entre las cantidades, será válida la menor de ellas.

En la oferta económica tendrá que indicarse, como partida independiente, el importe de los impuestos correspondientes que tengan que ser repercutidos. En las ofertas económicas se entenderán incluidos a todos los efectos los otros tributos, tasas y cánones de cualquier índole que sean aplicables, así como todos los gastos que se originen para el adjudicatario, como consecuencia del cumplimiento de las obligaciones contempladas en los Pliegos y en el Acuerdo Marco.

Cláusula 10.- Forma de presentación de las ofertas

10.1.- Los licitadores deberán presentar sus proposiciones, junto con la documentación preceptiva, únicamente en la siguiente dirección: Edificio Ciutat de l'Aigua, Paseo de la Zona Franca número 48 (acceso por Cartería situada en calle Encuny número 17), 08038 Barcelona (A la atención de Central de Contratación– Licitación Acuerdo marco para la prestación de los servicios de Contact-Center para las empresas del Grupo Suez (Referencia: 2021_C19_1501) - Asunto: – Presentación de la oferta). El plazo para presentar las proposiciones finalizará transcurridos cuarenta y cinco (45) días naturales a contar desde el día siguiente al envío del anuncio de licitación al Diario Oficial de la Unión Europea. Por tanto, el plazo de recepción de ofertas finalizará el **4 de febrero de 2022, a las 12:00h.**

Las ofertas que se presenten fuera del plazo máximo previsto al efecto no serán admitidas bajo ningún concepto ni circunstancia.

10.2.- Cuando la proposición se envíe por correo, los licitadores deberán justificar la fecha del envío en la oficina de Correos y comunicar a SUEZ la remisión de la proposición mediante correo electrónico a la dirección centraldecontratacion@agbar.es, adjuntando el justificante de imposición del envío en la oficina de Correos. Dicho envío por correo electrónico sólo será válido si existe constancia de la transmisión y recepción, de sus fechas y del contenido íntegro del mismo y se identifica fidedignamente al remitente y al destinatario. Sin la concurrencia de ambos requisitos no será admitida la proposición si es recibida por SUEZ con posterioridad a la fecha y hora de la terminación del plazo señalado en el anuncio de licitación.

No obstante, transcurridos tres (3) días naturales siguientes a la indicada fecha sin haberse recibido la proposición, ésta no será admitida en ningún caso.

10.3.-El licitador podrá presentar la documentación exigida en original o copia. Asimismo, los licitadores presentaran la totalidad de los documentos requeridos en idioma catalán o castellano y en caso de tratarse de documentos en lengua distinta, deberá aportarse también, traducción oficial a alguna de los idiomas indicados, primando, en caso de discordancia, la versión traducida oficialmente.

10.4.- Cada licitador no podrá presentar más de una proposición ni suscribir ninguna proposición en agrupación con otros empresarios si lo ha hecho individualmente o figurar en más de una agrupación de empresarios. El quebrantamiento de estas prohibiciones dará lugar a la inadmisión de todas las proposiciones presentadas por el licitador que haya incumplido con lo dispuesto en la presente cláusula.

10.5.- SUEZ podrá comprobar, antes y después de la adjudicación y en el curso del Acuerdo Marco, la veracidad de la documentación presentada por los licitadores, entendiéndose que la falsedad de los datos y circunstancias presentados puede ocasionar, si aún no se ha adjudicado el Acuerdo Marco, la exclusión del procedimiento de adjudicación, o una vez adjudicado el mismo, puede ser resuelto por SUEZ por incumplimiento imputable al licitador, con indemnización de daños y perjuicios en su caso.

10.6.- SUEZ podrá desistir del presente procedimiento de adjudicación iniciado, con anterioridad a su adjudicación, si a su propia apreciación, ninguna de las proposiciones presentadas resultase conveniente a sus fines, sin que por ello se pueda exigir por parte de los licitadores indemnización alguna. En dicho caso, se deberá comunicar tal decisión motivadamente a los operadores económicos que hubieran presentado una oferta.

10.7.- Todas las ofertas que presenten los licitadores deberán tener una validez mínima de ciento veinte (120) días.

10.8.- La entrega de Sobres abiertos, la inclusión en el Sobre nº 1 de documentación o información que según este Pliego debe incluirse en el Sobre nº 2, presentar un número diferente de sobres al requerido, o cualquier otra combinación que implique incluir documentos o información en un sobre diferente del que estrictamente se señala en este Pliego, conlleva una infracción del carácter secreto de las proposiciones de los licitadores. Esta infracción implica la exclusión automática del licitador del presente procedimiento de licitación.

10.9.- No se admitirán, en ningún caso, las ofertas de empresas en las que concurra alguna de las circunstancias previstas en el artículo 71 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

Cláusula 11.- Documentos y datos de los operadores económicos de carácter confidencial

11.1.- Los documentos y datos presentados por los operadores económicos en los Sobre nº 1 y nº 2 se pueden considerar de carácter confidencial cuando su difusión a terceros pueda ser contraria a sus intereses comerciales legítimos, perjudicar la leal competencia entre las empresas del sector o bien estén comprendidos en el ámbito de

aplicación 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 (en adelante "Reglamento general de protección de datos").

En su caso, los operadores económicos deberán indicar, mediante declaración complementaria a incluir en cada uno de los sobres, aquellos documentos y/o datos presentados constitutivos de ser considerados confidenciales.

11.2.- No procederá la presentación de declaraciones que generalicen la existencia de dicha circunstancia en el contenido íntegro de la oferta (sobre núm. 1 y/o sobre núm. 2), teniendo que concurrir necesariamente el hecho de que conocer esta información tenga un especial valor estratégico para la empresa y pueda comportar un daño en su competición en el mercado con el resto de los operadores económicos. No tendrá en ningún caso carácter confidencial las ofertas económicas de los licitadores.

Por lo tanto, la declaración de confidencialidad deberá justificar los motivos en los que se basa que la información específica revista de dicho carácter.

11.3.- Asimismo, SUEZ podrá considerar que la justificación presentada no determina la existencia de motivos suficientes para proteger una determinada información en atención a los principios de publicidad y transparencia.

IV.- APERTURA DE LAS PROPOSICIONES Y VALORACIÓN DE LAS OFERTAS

Cláusula 12.- Órgano de asistencia al Órgano de Contratación

12.1.- SUEZ constituirá una Unidad Técnica que será el órgano encargado de revisar la documentación presentada, así como del análisis y valoración de las propuestas recibidas con arreglo a los criterios de adjudicación del presente Pliego. La Unidad Técnica podrá solicitar el asesoramiento de técnicos o expertos independientes con conocimientos acreditados en la materia relacionada con el objeto del contrato.

12.2.-La Unidad Técnica podrá solicitar a los licitadores las aclaraciones que estime necesarias, que deberán ser cumplimentadas en el plazo máximo de tres (3) días hábiles a contar desde la fecha de recepción de la referida comunicación.

12.3.-Finalmente, la Unidad Técnica, realizada la valoración de las ofertas en atención a los criterios de adjudicación del presente Pliego y emitirá un informe de valoración y propuesta de adjudicación que elevará al órgano con facultades para celebrar el presente Acuerdo Marco.

La propuesta de adjudicación efectuada no crea ningún derecho a favor del licitador.

Cláusula 13.- Apertura de las proposiciones

13.1.- Finalizado el plazo para la presentación de las ofertas por parte de los candidatos seleccionados, la Unidad Técnica procederá en acto no público a la apertura de los Sobres nº1 presentados dentro de plazo para verificar el contenido de la documentación exigida en el presente Pliego de Condiciones Generales y calificar la validez de la misma.

Seguidamente, en su caso, se comunicará a los operadores económicos por escrito la existencia de defectos u omisiones subsanables, fijándose un plazo para que puedan presentar la oportuna subsanación. Este plazo no podrá ser en ningún caso superior a tres (3) días hábiles desde la fecha de recepción de la referida comunicación.

13.2.- Se considerarán insubsanables los defectos consistentes en la ausencia de los requisitos exigidos, y subsanables aquellos que hagan referencia a la mera falta de acreditación de los mismos. Procederá la no admisión y la exclusión del procedimiento de aquellos operadores económicos que tengan defectos no subsanables o que no hayan subsanado los defectos en el plazo otorgado.

En este sentido, si alguna proposición no guardase concordancia con la documentación examinada y admitida, excediese del presupuesto base de licitación, contuviese una oferta económica incompleta, variase sustancialmente el modelo establecido o comportase error manifiesto en el importe de la proposición, o existiese reconocimiento por parte del licitador de que contiene error o inconsistencia que la hagan inviable, será excluida mediante una resolución motivada. Por el contrario, el cambio u omisión de algunas palabras del modelo, mientras que ni una cosa ni la otra alteren su sentido, no será causa suficiente para rechazar la proposición.

13.3.- Finalizado el anterior trámite, la Unidad Técnica procederá, en acto público, a la apertura de los Sobres nº 2, dando a conocer las proposiciones presentadas y admitidas. Seguidamente, se comprobará la inclusión de los documentos que componen la proposición económica y técnica, y se dará lectura pública únicamente de la proposición económica.

Previamente a la apertura de la primera oferta se invitará a los licitadores asistentes a que manifiesten las dudas que se les presenten o soliciten las explicaciones que estimen necesarias, procediendo la Unidad Técnica a clarificar y dar las respuestas oportunas, pero sin que en ese momento dicho órgano pueda admitir la presentación de documentos que no se hayan presentado durante el plazo de admisión de ofertas.

13.4.- Las proposiciones que correspondan a empresarios excluidos quedarán fuera del procedimiento de contratación y no se procederá a la apertura de sus sobres.

13.5.- Se dejará constancia documental de todas las actuaciones realizadas.

Cláusula 14.- Valoración de las ofertas. Oferta Integradora

14.1.-La adjudicación se realizará a la proposición con mejor relación calidad-precio en aplicación de los criterios de adjudicación establecidos en la presente cláusula y en el anexo 14.

14.2.-Cada licitador podrá presentar oferta a uno, a dos o a todos los lotes de forma independiente. También se permite a los licitadores que presenten oferta individual a todos los lotes realizar una oferta integradora que aglutine todos los lotes según se indica a continuación.

14.3.-**Oferta integradora:** Dado que pueden existir sinergias derivadas de la prestación conjunta de los tres Lotes, de manera opcional se permitirá a los licitadores presentar una oferta integradora que aglutine los tres lotes. Cada licitador sólo podrá presentar una oferta integradora quedando excluidos aquellos que presenten más de una.

Para que una oferta integradora sea admitida deberá cumplir lo siguiente:

1. El licitador que presente Oferta Integradora deberá obligatoriamente presentar ofertas individuales e independientes válidas para cada uno de los Lotes, de manera que no se admitirá la Oferta integradora si el licitador no ha ofertado individualmente a todos los lotes
2. Para que las ofertas integradoras se consideren válidas, su valoración económica deberá ser inferior al importe total correspondiente a la suma de las valoraciones económicas de los lotes individuales.
3. La oferta integradora se valorará aplicando los mismos criterios de adjudicación que para los lotes individualmente considerados.
4. No se admitirá ningún tipo de oferta técnica integradora, se considerarán exclusivamente las ofertas técnicas de los lotes individuales.
5. Para comparar la oferta integradora con las ofertas que hayan optado por un solo lote, se considerará la mejor oferta para el Lote 1, la mejor oferta para el Lote 2 y la mejor oferta para el Lote 3 y se comparará la suma de la puntuación obtenida en cada una de ellas con la puntuación obtenida la mejor oferta integradora (Lote 1+Lote 2+Lote 3).

En caso de que obtuvieran la misma puntuación una oferta integradora y una combinación de ofertas individuales por cada uno de los lotes, la adjudicación recaerá en la oferta integradora.

14.4.-Se adjudicará cada uno de los lotes al licitador que obtenga una puntuación mayor, teniendo en cuenta la documentación técnica y la propuesta económica. En el caso que la oferta integradora obtenga una puntuación total mayor a la suma de las tres mejores ofertas individuales, será la adjudicataria de todos los lotes.

14.5.- La evaluación de propuestas se realizará mediante la aplicación de los criterios de valoración establecidos en el **Anexo núm 14 “Criterios de Valoración”** siendo la máxima puntuación a obtener de cien (100) puntos.

La **puntuación mínima requerida** para resultar adjudicatario de cada uno de los lotes, en los **criterios cuya**

aplicación requiere de un juicio de valor, será de veinte (20) puntos siendo la puntuación total posible a obtener de treinta (30) puntos.

La oferta integradora se valorará aplicando los mismos criterios de adjudicación que para los lotes individualmente considerados.

Cláusula 15.- Contraprestación a favor de Suez Spain, S.L.

15.1.- En concepto de contraprestación por los servicios de SUEZ gestión administrativa y técnica del presente procedimiento de licitación: determinación del objeto contractual en función de las necesidades de las Empresas Beneficiarias, así como de las condiciones contractuales que regirán la prestación del mismo, elaboración de pliegos, tramitación del procedimiento hasta su conclusión, y posteriores servicios de coordinación y seguimiento de la ejecución del contrato, el contratista estará obligado a abonar a SUEZ la cantidad de **sesenta y cuatro mil catorce euros con noventa y nueve céntimos (64.014,99 €)** más el IVA correspondiente.

15.2.- La cantidad se abonará a SUEZ mediante el pago de la factura correspondiente emitida por parte de SUEZ dentro de los tres (3) primeros meses de vigencia del Acuerdo Marco con vencimiento a los treinta (30) días a contar desde el día siguiente en que se haya emitido la correspondiente factura.

En el caso de adjudicación a más de un adjudicatario este importe se repercutirá proporcionalmente a los volúmenes adjudicados a cada adjudicatario.

Cláusula 16.- Ofertas con valores anormales o desproporcionados

Si una oferta económica resulta incurso en presunción de anormalidad por su bajo importe en relación con la prestación, SUEZ deberá recabar de todos los licitadores supuestamente comprendidos en ella, las aclaraciones necesarias para poder estar en disposición de determinar si, efectivamente, la oferta resulta anormalmente baja en relación con la prestación y por ello debe ser rechazada o, si por el contrario, la citada oferta no resulta anormalmente baja y por ello ha de ser tomada en consideración para adjudicar el Acuerdo Marco.

Se considerarán, en principio, desproporcionadas o temerarias las ofertas que se encuentren en los siguientes supuestos:

1. Cuando concurren uno o dos licitadores, las que sean inferiores al presupuesto base de licitación en más de veinticinco (25) unidades porcentuales.
2. Cuando concurren tres licitadores, las que sean inferiores en más de quince (15) unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas presentadas. No obstante, se excluirá para el cómputo de dicha media la oferta de cuantía más elevada cuando sea superior en más de diez (10) unidades porcentuales a dicha media. En cualquier caso, se considerará desproporcionada la baja superior a veinticinco (25) unidades porcentuales.
3. Cuando concurren cuatro o más licitadores, las que sean inferiores en más de quince (15) unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas presentadas. No obstante, si entre ellas existen ofertas que sean superiores a dicha media en más de diez (10) unidades porcentuales, se procederá al cálculo de una nueva media sólo con las ofertas que no se encuentren en el supuesto indicado. En todo caso, si el número de las restantes ofertas es inferior a tres, la nueva media se calculará sobre las tres ofertas de menor cuantía.

Para ello, se solicitará al licitador por escrito las precisiones que consideren oportunas, disponiendo el licitador de tres (3) días hábiles a contar desde la fecha en la que se reciba la notificación para justificar o precisar por escrito lo que le haya sido solicitado.

Si en el citado plazo no se hubieran recibido dichas justificaciones, se acordará lo que SUEZ estime oportuno sobre la admisión o rechazo de la oferta de acuerdo con los datos que posea. Si se recibieran en el plazo las justificaciones, y a propuesta razonada de SUEZ, se decidirá la aceptación de la oferta o el rechazo de esta. Decidida la admisión o rechazo de las ofertas incuridas en temeridad, SUEZ procederá a valorar las ofertas admitidas (incluidas aquellas que hayan dejado de estar incuridas en anormalidad).

V.- ADJUDICACIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL ACUERDO MARCO

Cláusula 17.- Adjudicación del Acuerdo Marco

17.1.- A los efectos de dar cumplimiento a la normativa en materia de seguridad y protección de datos personales – y dada la condición de “encargado de tratamiento de datos personales” que ostentaría el Prestador del Servicio durante la ejecución del Acuerdo Marco -, previamente a la adjudicación del Acuerdo Marco, SUEZ requerirá al licitador que hayan presentado la proposición con mejor relación calidad-precio que:

- En el plazo de 3 días hábiles, aporte, debidamente cumplimentado, el Anexo núm. 9 - Check-list, que se acompaña al presente Pliego
- En caso de no disponer de Certificación de nivel medio del Esquema Nacional de Seguridad, el adjudicatario deberá superar, **en el plazo de un mes**, una auditoría sobre la implantación y el cumplimiento de las medidas de seguridad correspondientes al nivel medio según el Anexo II del Esquema Nacional de Seguridad o norma posterior que la modifique, y que se concretan en el anexo 17.1 del presente Pliego, en los términos regulados en el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).

17.2.-La adjudicación de los lotes en los que se fracciona el presente Acuerdo Marco por parte del Órgano de Contratación se basará en la propuesta que le formule la Unidad Técnica, dado que este órgano es el que habrá analizado y valorado las ofertas presentadas por los licitadores, y habrá realizado la propuesta de adjudicación. El Órgano de Contratación podrá asumir como propia la propuesta realizada por parte de la Unidad Técnica, en caso de que comparta las consideraciones y valoraciones efectuadas por ésta. En caso contrario, el Órgano de Contratación motivará las razones que lo conducen a adoptar una decisión diferente.

17.3.-Se adjudicará cada uno de los lotes al licitador que obtenga una puntuación mayor, teniendo en cuenta la documentación técnica y la propuesta económica. En el caso que la oferta integradora obtenga una puntuación total mayor a la suma de las mejores ofertas individuales, será la adjudicataria de todos los lotes

17.4.-Si con la aplicación a las ofertas presentadas de los criterios de adjudicación que constan en el presente Pliego dos o más empresas obtienen la misma puntuación, se aplicará el siguiente criterio de desempate sucesivo:

- (i) En primer lugar, el empate se resolverá a favor de aquella empresa que acredite tener una mayor proporción

de personal contratado con alguna discapacidad. Independientemente de la dimensión de la plantilla de la empresa, el cómputo de esta proporción se hará de acuerdo con los criterios expresados en el artículo 42 del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el cual se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

(ii) En caso de que, aplicada la previsión anterior, persistiera el empate, éste se resolverá a favor de aquella empresa que acredite una mayor paridad entre hombres y mujeres en su órgano de gobierno. Este criterio solo se aplicará en caso de que los empatados sean sociedades que cuenten con órganos de gobierno no unipersonales.

(iii) En caso de que, aplicada la previsión anterior, persistiera el empate, éste se resolverá convocando a los licitadores con ofertas empatadas a un sorteo en acto público.

17.5.- La propuesta de adjudicación efectuada no crea derecho alguno a favor del licitador.

17.6.- No obstante, SUEZ tiene derecho a declarar desierto el procedimiento de adjudicación, ya sea respecto de uno o todos los lotes, de forma motivada siempre que las ofertas recibidas no se adecuen a los criterios establecidos, sin que los licitadores tengan derecho a reclamar daños y perjuicios de ningún tipo. Igualmente, SUEZ informará a los licitadores, en su caso, de los motivos por los que haya decidido no adjudicar o volver a iniciar el procedimiento.

17.7.- Las Empresas Beneficiarias no están obligadas a contratar un volumen determinado de Servicios, sino que será el que resulte de las necesidades efectivas que las Empresas Beneficiarias tengan durante la vigencia del Acuerdo Marco.

17.8.-SUEZ notificará la adjudicación del Acuerdo Marco a todas las empresas que hayan presentado ofertas y simultáneamente se publicará en el perfil del contratante de SUEZ (<https://perfilcontratante.suez-spain.com>). Asimismo, SUEZ procederá a publicar en el DOUE la adjudicación del Acuerdo Marco en un plazo de treinta (30) días desde la celebración del Acuerdo Marco y a notificar al Registro Telemático de Contratos, dependiente del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, la adjudicación del Acuerdo Marco en un plazo de dos (2) meses desde la adjudicación. El anuncio relativo al Acuerdo Marco adjudicado se ajustará a aquello previsto en el Anexo III del Real Decreto-Ley 3/2020.

Cláusula 18.- Garantía Definitiva

18.1.-La empresa que haya resultado adjudicataria del contrato deberá de acreditar la constitución de una garantía del cinco por ciento (5%) del total del importe de adjudicación, IVA excluido, según modelo del **Anexo núm. 15** ***“Modelo de aval correspondiente a la garantía”*** de este Pliego.

18.2.-La constitución de la garantía definitiva precederá a la formalización del Acuerdo Marco y se realizará mediante aval bancario a primer requerimiento sin beneficio de excusión, división y orden, además de con los requisitos establecidos en el artículo 56 del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas (en adelante, “RGLCAP”), aprobado por el RD1098/2001, de 23 de octubre.

18.3.-La garantía se depositará en el domicilio social de SUEZ a estos efectos, Ciutat de l’Aigua, Paseo de la Zona Franca 48, (08038) Barcelona.

18.4.-La garantía servirá para asegurar la correcta ejecución del Acuerdo Marco, cubriendo –a título enunciativo y no limitativo- los gastos causados a SUEZ y/o Empresas Beneficiarias por cualquier demora imputable al adjudicatario, el resarcimiento por posibles daños y perjuicios irrogados a SUEZ y/o Empresas Beneficiarias por cumplimiento parcial o deficiente del Acuerdo Marco, la resolución culpable del Acuerdo Marco por parte

del contratista o las penalidades que sean impuestas por SUEZ al contratista de acuerdo con lo establecido en este Pliego.

18.5.- Cuando, como consecuencia de la modificación del Acuerdo Marco, por cualquier circunstancia, el precio de este experimente una variación al alza o a la baja, se deberá reajustar la garantía constituida por el importe necesario para que se mantenga la debida proporcionalidad entre la garantía y el presupuesto del Acuerdo Marco vigente en cada momento.

18.6.- La devolución y cancelación de las garantías se efectuará en conformidad con el dispuesto en el artículo 102 del TRLCSP y 65.2 y 3 del RGLCAP.

Cláusula 19.- Formalización del Acuerdo Marco

19.1.- El Acuerdo Marco se perfeccionará con su formalización.

19.2.- El Acuerdo Marco se formalizará por escrito, mediante documento privado, firmándose por el adjudicatario y el Órgano de Contratación, siguiendo el modelo adjuntado al presente Pliego como Anexo núm. 1 “Acuerdo Marco Tipo”.

19.3.- Con carácter previo a la formalización se requerirá al adjudicatario para que, dentro del plazo de 15 días hábiles, a contar desde el siguiente a aquél en que se hubiera notificado la adjudicación, presente la documentación justificativa requerida en la cláusula 8.3 del presente pliego además de la siguiente:

1º En relación con lo dispuesto en la cláusula 18 del presente pliego, resguardo acreditativo de haber constituido una garantía definitiva del 5 por 100 (cinco por ciento), del importe de adjudicación, excluido el IVA, a disposición del órgano de contratación.

2º En el caso de que el adjudicatario sea una Unión Temporal de Empresas, deberá aportar, la escritura de formalización de la misma, cuya duración será coincidente con la del contrato hasta su extinción. Igualmente, la Póliza de Responsabilidad Civil exigida en este pliego deberá ser suscrita por la UTE con independencia de las pólizas de responsabilidad civil que cubran a los integrantes de la misma.

19.4.- La formalización del Acuerdo Marco se producirá una vez transcurrido el plazo de quince (15) días hábiles a que se refiere el artículo 73.2 del Real Decreto-Ley 3/2020.

19.5.- Cuando por causas imputables al adjudicatario no pudiese formalizarse el Acuerdo Marco transcurrido el plazo indicado, SUEZ podrá acordar la resolución de este, procediendo a la correspondiente reclamación de la indemnización de los daños y perjuicios ocasionados.

SUEZ, si se produce lo contemplado en el párrafo anterior, podrá efectuar una nueva adjudicación provisional al licitador o licitadores siguientes a aquél, por el orden en que hayan quedado clasificadas sus ofertas, siempre que ello fuese posible y que el nuevo adjudicatario haya prestado su conformidad, en cuyo caso se concederá a éste un plazo de quince (15) días hábiles para cumplimentar la documentación necesaria.

Cláusula 20.- Devolución de la documentación



PLIEGO DE CONDICIONES GENERALES. PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA
LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE
CONTACT-CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO SUEZ

20.1.- Una vez transcurridos los plazos para la interposición de los recursos correspondientes sin que estos hayan sido interpuestos y formalizado el Acuerdo Marco, la documentación que acompaña las proposiciones quedará a disposición de los licitadores.

20.2.- No obstante, SUEZ podrá proceder a la destrucción de la referida documentación una vez transcurrido un año desde la formalización del Acuerdo Marco.

VI.- EJECUCIÓN DEL ACUERDO MARCO

Cláusula 21.- Condiciones especiales de ejecución del contrato

21.1.- Se configura como condición especial de ejecución del contrato la obligación por parte de los adjudicatarios de garantizar que, en la prestación de los servicios contratados, desde que se inicie el servicio y hasta que finalice, se dé cumplimiento a las siguientes condiciones:

- i. En los casos que el cumplimiento del contrato exija nuevas contrataciones de personal o sustitución de personal adscrito a la prestación del contrato, la empresa adjudicataria vendrá obligada a realizar estas contrataciones, en un porcentaje mínimo del 20%, con personas con un grado de discapacidad igual o superior al 33% o personas pertenecientes a colectivos en situación de vulnerabilidad o en riesgo de exclusión social, acreditados por los correspondientes servicios sociales públicos competentes. Esta obligación se hace extensible a las empresas subcontratadas, en su caso.

Cláusula 22.- Precio del Acuerdo Marco

22.1.-El precio del Acuerdo Marco será el resultado de aplicar los precios unitarios ofertados por el contratista según el modelo de Proposición Económica (“Anexo 10 – Propuesta Modelo Económico Lote 1”, “Anexo 11 – Propuesta Modelo Económico Lote 2”, Anexo 12 – Propuesta Modelo Económico Lote 3 y Anexo 13 – Propuesta Modelo Económico Oferta Integradora). Dichos precios unitarios netos serán los que cada una de las Empresas Beneficiarias deberá pagar al contratista en base a los Servicios prestados.

Dicho precio constituirá la total contraprestación del objeto del Acuerdo marco de acuerdo con las prescripciones de este e incluirá todos los tributos, tasas y cánones de cualquier índole que sean aplicables a los Servicios (con la única excepción del IVA), así como todos los costes y gastos directos o indirectos, necesarios para el cumplimiento de las obligaciones contempladas en los Pliegos y en el Acuerdo Marco por el contratista.

Cláusula 23.- Facturación

23.1.- El contratista facturará mensualmente a las Empresas Beneficiarias el importe de los Servicios realizados el mes anterior.

Las Empresas Beneficiarias abonarán al contratista el importe de cada factura en el plazo de sesenta (60) días siguientes a la fecha de expedición de los documentos que acrediten la realización del Servicio, siempre que sea conforme y se haya recibido en el domicilio social de la Empresa Beneficiaria en el plazo que marca la Ley aplicable. De mutuo acuerdo entre las partes se podrán pactar plazos de pago inferiores.

El pago se efectuará mediante transferencia bancaria (*confirming*) de SUEZ y/o las Empresas Beneficiarias con el vencimiento establecido.

23.2.- En caso de que, llegado el vencimiento para el pago de una factura, este no se hubiera efectuado, el interés de demora aplicable, que como consecuencia se pudiera generar, será el tipo de Interés Legal del Dinero que en cada momento se encuentre vigente.

23.3.- Facturación electrónica: En línea con nuestras políticas de Desarrollo Sostenible y en el marco de los objetivos de digitalización y mejora de la eficiencia de los procesos, el CONTRATISTA se obliga a emitir las facturas en formato electrónico a las sociedades del grupo SUEZ que así lo soliciten.

En general, en estos casos, las facturas deberán emitirse en el mismo formato requerido por las Administraciones Públicas según lo dispuesto en la ley 25/2013, con la única diferencia que no hará falta incorporar el código DIR3.

- Formato "Facturae 3.2" ("xml" o "xsig")

Siempre que lo solicite el CLIENTE, las facturas deberán incorporar el nº de pedido en los campos Receiver Contract Reference y Receiver Transaction Reference.

Junto a la efactura, el CONTRATISTA deberá acompañar el "pdf" de cortesía en el mismo envío; dicho "pdf" tendrá el mismo nombre que el número de factura.

Cláusula 24.- Revisión de precios

24.1.- Los precios se mantendrán inalterables durante los tres primeros años del contrato.

24.2.- En caso de ejecutarse la prórroga, esto es, a partir de la cuarta anualidad, los precios podrán revisarse mediante la aplicación de la variación del IPC del año natural anterior

Cláusula 25.- Obligaciones del Contratista

25.1.- Con carácter general, el contratista ejecutará el objeto del Acuerdo Marco en estricta observancia de los procedimientos y parámetros establecidos en virtud de la oferta presentada por el contratista y en los Pliegos. El contratista velará por el cumplimiento del anterior compromiso por sus empleados involucrados en la ejecución del Acuerdo Marco.

25.2.- Además, el contratista realizará cuantas actuaciones sean necesarias con la finalidad de llevar a cabo de forma satisfactoria el Servicio, en los términos previstos en las presentes cláusulas, y sin que la mera puesta a disposición de recursos o la dedicación de horas, descargue o exonere al contratista de sus obligaciones.

25.3.- El contratista será titular de los elementos materiales y humanos necesarios para el ejercicio del Servicio en perfecto estado de funcionamiento y aptos para el cumplimiento de los compromisos asumidos en el Acuerdo Marco (incluyendo locales, instalaciones, maquinaria, utensilios y demás enseres, así como de personal cualificado).

25.4.- Del mismo modo, el contratista cumplirá con la normativa vigente que afecta a la ejecución del Acuerdo Marco, la cual deberá conocer y respetar. A estos efectos, el contratista ejecutará los Servicios objeto del Acuerdo Marco según los términos y condiciones que se establecen en las cláusulas del presente Pliego de Condiciones y el Pliego de Prescripciones Técnicas, en su proposición. SUEZ y las Empresas Beneficiarias podrán solicitar en cualquier

momento de la vigencia del Acuerdo Marco la acreditación por parte del contratista del cumplimiento de la normativa afecta.

25.5.- Obligación de facilitar información: el contratista será el responsable de suministrar a SUEZ SPAIN, S.L. todos los datos y documentación derivados del servicio adjudicado que facture a las sociedades.

25.6.-El contratista, en caso de ser de aplicación al objeto del Acuerdo Marco, previo al inicio de la realización de los Servicios y cada vez que sea necesario, tendrá que suministrar la documentación de Coordinación de Actividades Empresariales (CAE) de la manera que cada Empresa Beneficiaria le solicite sin que suponga ningún coste adicional para las mismas.

El contratista pondrá inmediatamente en conocimiento de las Empresas Beneficiarias (a las personas designadas) de cualquier conflicto laboral, de tipo individual o colectivo que pudiese incidir en la prestación del servicio. En especial tendrá que comunicar inmediatamente los accidentes de trabajo e incidentes derivados de las actividades asociadas al objeto contractual.

25.7.- Asimismo, el contratista:

- a) actuará en todo momento procurando proteger los intereses de SUEZ y/o las Empresas Beneficiarias, absteniéndose de realizar cualquier actividad que pueda dañar el buen nombre y reputación de las mismas;
- b) dedicará los recursos humanos y materiales necesarios para el óptimo desarrollo de las tareas propias del Servicio contratado;
- c) cumplirá las instrucciones que razonablemente le transmita de forma expresa SUEZ y/o las Empresas Beneficiarias, por mediación de sus representantes, que habrán de sujetarse en todo caso a las normas y principios establecidos en cualquier documento contractual; y
- d) cumplirá las demás obligaciones propias de su condición de empresario independiente.

Cláusula 26.- Obligaciones del Contratista respecto del personal: Información sobre las condiciones de subrogación

En cumplimiento de lo previsto en el artículo 130 de la LCSP, se facilitan las condiciones laborales de los trabajadores actualmente adscritos al servicio y que, en virtud de una norma legal, un convenio colectivo o un acuerdo de negociación colectiva de eficacia general debieran, en su caso, ser subrogados por el adjudicatario. A efectos de cumplir con lo establecido por el artículo 130 LCSP se recoge en el **Anexo núm. 16** de estos pliegos, información relevante en relación con los contratos y condiciones de trabajo del personal adscrito al servicio que, de acuerdo con la normativa aplicable, pudiera resultar subrogable por el adjudicatario del contrato.

Todo el personal que desarrolle las actividades objeto del contrato dependerá única y exclusivamente del adjudicatario o, en su caso, de los subcontratistas como empleadores. La prestación de las actividades incluidas en el servicio no crea ninguna relación laboral ni de cualquier otra clase entre el personal asignado a las diferentes actividades y SUEZ y/o las Empresas Beneficiarias, ni durante la vigencia del contrato ni a su finalización, sea cual fuere la causa por la que se resuelva el contrato.

Suez y/o las Empresas beneficiarias no asumen obligación alguna respecto a los actuales trabajadores del servicio o aquellos a los que el adjudicatario contrate durante la vigencia del contrato. Por consiguiente, no podrá verse afectado por las reclamaciones que eventualmente puedan interponer los trabajadores por incumplimiento de las normas laborales y sociales vigentes, incluido el deber de subrogación, despido, incumplimiento de condiciones de trabajo,

reclamaciones referidas a antigüedad, titulaciones, primas o cualquier otra obligación que corresponda al adjudicatario en cuanto empresario, al inicio de la contrata, durante su desarrollo, o tras su finalización.

Suez y/o las Empresas beneficiarias no asumirán responsabilidad alguna frente a reclamaciones de trabajadores dimanantes de periodos anteriores al de puesta en marcha de la concesión.

Cláusula 27.- Obligaciones laborales y sociales

27.1.- El contratista organizará, realizará y dirigirá el Servicio contratado a su entera responsabilidad y autonomía, sin que bajo ningún concepto su personal esté sometido a instrucción, ámbito de organización o dependencia de SUEZ y/o las Empresas Beneficiarias. La relación jurídica dimanante de la ejecución del Acuerdo Marco tiene naturaleza exclusivamente mercantil y no laboral.

Para la ejecución del Acuerdo Marco, el contratista utilizará su propio personal, que realizará sus funciones siguiendo las instrucciones que reciba de la misma en consonancia con las obligaciones asumidas en virtud del Acuerdo Marco, comprometiéndose a que todo el personal y colaboradores afectos al mismo conozcan las necesidades de la empresa en relación con el Servicio.

El contratista se compromete a devolver en perfecto estado de uso el/los equipos, instalaciones y materiales que SUEZ y/o las Empresas Beneficiarias, en su caso, pongan a su disposición, reservándose la empresa el derecho a descontar el importe de los quebrantos producidos por este concepto, en los pagos a satisfacer al contratista.

El personal del contratista, o sus subcontratistas, estará equipado en todo momento por el contratista, si fuera necesario para la ejecución del objeto del Acuerdo Marco, con las herramientas y medios mecánicos, de comunicación (teléfonos móviles, etc.) y de transporte entre las oficinas del contratista y de SUEZ y/o las Empresas Beneficiarias, que irán a cargo del contratista.

El contratista ejecutará las prestaciones objeto del Acuerdo Marco con el personal de la categoría y especialidad adecuada.

En el supuesto que los resultados del Servicio no sean los esperados, SUEZ y/o las Empresas Beneficiarias podrán solicitar al contratista que adopte las medidas que sean necesarias para asegurar una óptima ejecución del Servicio.

27.2.- Con carácter previo al inicio de la ejecución del Acuerdo Marco, el contratista tendrá que entregar a SUEZ por escrito y previo al inicio de las actividades el certificado emitido por la Agencia Tributaria según lo previsto en el artículo 43 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria de estar al corriente de las obligaciones tributarias, así como el certificado de estar al corriente de pago de las cuotas de Seguridad Social de los trabajadores según lo previsto en el artículo 42 del Estatuto de los trabajadores y TC's/TA's de los trabajadores del contratista que éste adscriba a la ejecución del Acuerdo Marco.

Esta documentación podrá ser requerida igualmente por SUEZ y/o las Empresas Beneficiarias en cualquier momento durante la vigencia del Acuerdo Marco. La falta de entrega de la documentación solicitada faculta a SUEZ y/o las Empresas Beneficiarias para retener el pago de las facturas, sin incurrir en incumplimiento, hasta la subsanación de tal omisión por parte del contratista, sin perjuicio que dicha omisión pueda dar lugar a la resolución del Acuerdo Marco por parte de SUEZ.

27.3.- El contratista está obligado al cumplimiento de la normativa vigente en materia laboral, de seguridad social, de integración social de minusválidos y de prevención de riesgos laborales, conforme a lo dispuesto (a título enunciativo y no limitativo) en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, sobre Prevención de Riesgos Laborales (en adelante, "Ley 31/1995"), Real decreto 171/2004, de 30 enero, por el cual se desarrolla el artículo 24 de esta Ley en materia de coordinación de actividades empresariales, en el Reglamento de los Servicios de Prevención, aprobado por Real decreto 39/1997, de 17 de enero (en adelante, "Real decreto 39/1997"), así como en el Real decreto 337/2010, de 19 de marzo, por el cual se modifican el Real decreto 39/1997, de 17 de enero, por el cual se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, así como cualquier otra normativa que fuese de aplicación durante la vigencia del Acuerdo Marco en relación con dichas materias.

27.4.- SUEZ y/o las Empresas Beneficiarias no serán responsables del incumplimiento por parte del contratista de sus obligaciones en relación con los propios trabajadores que dependan única y exclusivamente del contratista, el cual ostentará la condición de empresario con todos los derechos y obligaciones inherentes a dicha condición respecto de su personal.

Cláusula 28.- Responsabilidades del contratista

28.1.- Sin perjuicio de lo que se establezca en los Pliegos respecto de las penalizaciones, así como de otras responsabilidades que en virtud de los Pliegos y/o de la legislación vigente se pudiesen derivar; el contratista responderá por el incumplimiento, total o parcial de sus obligaciones derivadas del Acuerdo Marco y deberá indemnizar SUEZ y/o las Empresas Beneficiarias por cualesquiera los daños o perjuicios causados a SUEZ y/o las Empresas Beneficiarias y/o a terceros en su caso, ya sea de una forma directa o indirecta, por dolo o culpa y, como consecuencia del Servicio, así como los que se causen por defectos del Servicio y le sean legalmente exigibles.

No tendrá naturaleza de incumplimiento contractual por parte del contratista la interrupción del Servicio por causas de fuerza mayor según se establece en el artículo 1.105 del Código Civil.

28.2.- Además del respeto a las disposiciones previstas en la presente cláusula, la actividad de Servicio deberá cumplir con la legislación y la reglamentación vigente en relación con el mismo. El contratista deberá conocer perfectamente dichas estipulaciones y reglamentaciones y acatarlas. El contratista deberá respetar escrupulosamente la técnica y la metodología aplicables a su sector de actividad.

28.3.- El contratista deberá tener suscrita con una entidad aseguradora de reconocida solvencia y mantener vigente durante la ejecución del Acuerdo Marco y hasta el límite temporal de su responsabilidad, según se determine por la legislación vigente, la póliza de **Responsabilidad Civil de un mínimo de CINCO MILLONES DE EUROS (5.000.000 €) por siniestro y año**, de conformidad con lo establecido en la cláusula 8.3-f de este Pliego.

La Póliza de Responsabilidad Civil garantizará:

- Responsabilidad Civil de Explotación: las indemnizaciones que el asegurado tenga que satisfacer a las Empresas Beneficiarias y/o terceros como civilmente responsable por daños causados a las personas o bienes, por acción u omisión, ya sea esta responsabilidad directa o subsidiaria, como consecuencia de accidentes relacionados con los Servicios, según proceda, así como cualquier reclamación contra las Empresas beneficiarias que tenga su origen en la propia prestación del Servicio y del cual el asegurado sea responsable.
- Responsabilidad Civil Patronal.
- Responsabilidad Civil Subsidiaria de subcontratistas.

- Gastos de Defensa Civil y Penal.
- Fianzas Judiciales.
- Liberación de Gastos.

Deberán tener a todos los efectos la condición de posible perjudicado y reclamante por dicha póliza a SUEZ y las Empresas Beneficiarias.

El contratista se obliga a exhibir los recibos conforme se encuentra al corriente de pago de dicha póliza y/o los certificados de vigencia de esta a SUEZ y/o las Empresas Beneficiarias, en cualquier momento que éstas lo soliciten durante la vigencia del Acuerdo Marco.

Asimismo, la póliza deberá incluir una cláusula que comprometa a la aseguradora a no anularla sin previa notificación a SUEZ y las Empresas Beneficiarias.

28.4.- El contratista deberá tener suscrita con una entidad aseguradora de reconocida solvencia y mantener vigente durante la ejecución del Acuerdo Marco y hasta el límite temporal de su responsabilidad, según se determine por la legislación vigente, la póliza de **Responsabilidad de Ciber Riesgos de un mínimo de DOS MILLONES DE EUROS (2.000.000 €) por siniestro y año** y que cubra los daños materiales, responsabilidad civil y sanciones que puedan imponerse a SUEZ por causa imputable al Prestador del servicio o a sus empleados.

La póliza deberá disponer de las siguientes coberturas:

- Gastos de gestión de crisis, pérdida de beneficios/facturación del cliente, gastos derivados de un Incidente de Seguridad del cliente,
- Gastos derivados de una Vulneración de Privacidad del cliente,
- Investigaciones de Autoridades Administrativas al cliente, Sanciones del cliente,
- Responsabilidad ante un Incidente de Seguridad o Vulneración de Privacidad en los datos del cliente, indemnizaciones a terceros, gastos de defensa,
- Sanciones GDPR de las que pudiera ser objeto SUEZ por causa imputable al Prestador del Servicio o sus empleados.

En esta póliza se tendrá que prever la condición de posible perjudicado y reclamante a SUEZ y las Empresas Beneficiarias.

El contratista se obliga a exhibir los recibos conforme se encuentra al corriente de pago de dicha póliza y/o los certificados de vigencia de esta a SUEZ y/o las Empresas Beneficiarias, en cualquier momento que éstas lo soliciten durante la vigencia del Acuerdo Marco.

28.5.-El contratista se hace exclusivamente responsable del cumplimiento de las obligaciones adquiridas en esta cláusula, con entera indemnidad de SUEZ y/o las Empresas Beneficiarias en el cumplimiento de tales obligaciones.

28.6.- En ningún caso el contratista será responsable de los daños causados por el incumplimiento de las obligaciones de SUEZ y/o Empresas Beneficiarias, ni SUEZ ni las Empresas Beneficiarias serán responsables de los daños causados por el incumplimiento de las obligaciones del contratista.

Del mismo modo serán asumidas por el contratista las responsabilidades que puedan derivarse por daños de carácter ambiental, de acuerdo con lo establecido en la Ley 26/2007, de 23 de octubre, de Responsabilidad Medioambiental.

28.7.-El contratista deberá ejecutar el Acuerdo Marco conforme lo establecido en el propio Acuerdo Marco, en los Pliegos que rigen el presente procedimiento y la oferta que se adjuntarán al mismo.

28.8.- Será a cargo del contratista el importe de las sanciones que fueran impuestas a SUEZ y/o las Empresas Beneficiarias como consecuencia del incumplimiento o inobservancia por parte del contratista de las condiciones establecidas en los Pliegos que rigen el presente procedimiento, de las licencias, autorizaciones o permisos o similares que fuesen requeridos con motivo de su actividad para la ejecución del Acuerdo Marco, así como por el incumplimiento o inobservancia de la normativa municipal, autonómica o estatal aplicable.

28.9.- El contratista mantendrá indemne y responderá ante SUEZ y/o las Empresas Beneficiarias de los perjuicios que para esta pudieran derivarse como consecuencia de acciones, judiciales o extrajudiciales, planteadas por su personal o por terceros.

28.10.- En los casos de ejecución defectuosa de las prestaciones incluidas en el Acuerdo Marco, SUEZ podrá solicitar al contratista que lleve a cabo cuantas correcciones resulten necesarias para adecuar su actuación a lo establecido en los Pliegos que rigen la presente licitación, sin perjuicio de la aplicación de penalidad en los términos señalados en los mismos.

28.11.- Las cantidades reclamadas por cualquiera de las Empresas Beneficiarias podrán ser compensadas con las cantidades debidas al contratista por la empresa perjudicada.

28.12.- La responsabilidad y obligación de indemnización establecidas se entenderán sin perjuicio de la facultad de resolución del Acuerdo Marco por incumplimiento.

Cláusula 29.- Penalizaciones

29.1.- Para el caso de incumplimiento de las obligaciones con la Seguridad Social por parte del contratista, SUEZ o las Empresas Beneficiarias podrán aplicar una penalización igual al importe correspondiente a todas las cuotas sociales que no se hayan satisfecho a la Seguridad Social durante la vigencia del Acuerdo Marco, del personal adscrito a su ejecución, incrementadas en un veinte (20) por ciento. Para determinar las cuotas sociales que no han sido abonadas se estará a la documentación que presente el contratista durante el plazo de alegaciones concedido a tal efecto. Si no presentara documentación se tendrá en cuenta, a efectos de la determinación de la penalización, las cuotas sociales de la totalidad de los trabajadores que presten el Servicio contratado, incrementadas en un veinte (20) por ciento.

29.2.- Del mismo modo, será objeto de penalización el incumplimiento de las obligaciones con la Administración Tributaria por parte del contratista, pudiendo SUEZ o las Empresas Beneficiarias aplicar una penalización igual al importe correspondiente a todas las deudas tributarias en que se haya incurrido durante la vigencia del Acuerdo Marco.

29.3.- El incumplimiento de los plazos máximos establecidos como tiempos de respuesta y tiempos de solución para los servicios especificados en el Pliego de Prescripciones Técnicas así como el incumplimiento de cualquier plazo o requerimiento establecido dentro del Pliego de Prescripciones Técnicas, facultará a SUEZ o las Empresas Beneficiarias a aplicar al contratista una penalización según lo establecido en dichos documentos por cada caso en el que se incumpla alguno de los plazos o requerimientos definidos.

29.4.- Cuando por causas imputables al adjudicatario no se pudiese implantar alguno de los servicios ofertados dentro del plazo definido en el calendario del Pliego de Prescripciones Técnicas, el adjudicatario deberá indemnizar a SUEZ por un importe equivalente al diferencial entre los costes de SUEZ según las condiciones vigentes en dicho momento y los indicados en la oferta adjudicataria.

Sin perjuicio de lo anterior, SUEZ podrá acordar la resolución del Acuerdo Marco, procediendo a la correspondiente reclamación de la indemnización de los daños y perjuicios ocasionados.

29.5.- La constitución en mora del contratista no precisará la denuncia previa.

29.6.- Las penalizaciones previstas en los Pliegos que rigen la presente licitación tienen carácter acumulativo y no sustitutivo, a efectos de lo dispuesto en el artículo 1.152 del Código Civil. A efectos del previsto en el artículo 1.153 del Código Civil, el contratista penalizado, además de satisfacer la penalización tendrá que cumplir las obligaciones el incumplimiento de las cuales o retraso se penaliza.

29.7.- Las penalizaciones se harán con cargo a las facturas que, en su caso, le emitan las Empresas Beneficiarias al contratista.

29.8.- La aplicación y el abono de las penalizaciones no excluye la indemnización por daños y perjuicios a la cual pueda tener derecho SUEZ y las Empresas Beneficiarias, originada por el incumplimiento imputable al contratista.

Cláusula 30.- Obligaciones de SUEZ y/o las Empresas Beneficiarias

30.1.- SUEZ y/o las Empresas Beneficiarias asumen las obligaciones que se detallan a continuación:

- a) abonar la remuneración, en el plazo, forma y demás términos previstos en los Pliegos.
- b) permitir al contratista el acceso a sus instalaciones, siempre que ello sea necesario para la correcta ejecución del Acuerdo Marco, en cuyo caso se dará cumplimiento a lo previsto en el artículo 24 de la Ley 31/1995, y normativa que la desarrolla.
- c) de ser necesario, proporcionar al contratista la documentación técnica y operativa, el material y los datos que obren en su poder y fueran necesarios para la adecuada ejecución del Acuerdo Marco.
- d) definir los medios de coordinación que usarán para garantizar una correcta coordinación de actividades empresariales.

Cláusula 31.- Protección de datos

31.1.- El objeto del presente contrato implica el acceso del contratista adjudicatario "Encargado del tratamiento" o el "Encargado" a los datos de SUEZ y/o Empresas Beneficiarias ("Responsable del tratamiento" o el "Responsable").

Los datos personales objeto de tratamiento serán utilizados únicamente para la finalidad objeto de este contrato, sin que en ningún caso puedan ser utilizados para fines propios

31.2.-De conformidad con la Disposición adicional 25ª de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, los contratos que impliquen el tratamiento de datos de carácter personal deberán respetar en su integridad el 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 (RGPD), y la normativa complementaria.

31.3.- 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, aquél tendrá la consideración de encargado del tratamiento. En este supuesto, el acceso a esos datos no se considerará comunicación de datos, cuando se cumpla lo previsto en el artículo 28 del RGPD y artículo 33 de LOPDGDD

31.4.- Para el cumplimiento de lo anterior, el contratista que resulte adjudicatario estará obligado a cumplir con las obligaciones que se especifican en el **Anexo núm. 17 “Acuerdo del encargado del tratamiento”**, y por tanto con las Medidas de Seguridad que obran en el **Anexo 17.1 “Medidas de Seguridad ENS”**

Cualquier modificación a lo largo de la ejecución del contrato en materia de protección de datos implicará la modificación del Anexo núm. 17 “Acuerdo del encargado del tratamiento” para adecuarlo a las nuevas circunstancias.

31.5.- Con carácter previo a la formalización del Acuerdo Marco, el contratista presentará una declaración en la que ponga de manifiesto donde van a estar ubicados los servidores y desde donde se van a prestar los servicios asociados a los mismos. En caso de que se produzca cualquier cambio, a lo largo de la vida del contrato, de la información facilitada en la declaración anteriormente referida, el contratista deberá comunicarlo a SUEZ

Cláusula 32.- Confidencialidad

32.1.- La información relativa a los Pliegos del procedimiento y documentación complementaria tiene carácter confidencial. El contratista se obliga a guardar absoluta confidencialidad sobre cualquiera de los documentos o informaciones que SUEZ y/o las Empresas Beneficiarias le faciliten como consecuencia de la ejecución del Acuerdo Marco y a trasladar dicha obligación a sus empleados, accionistas y colaboradores y en general a todas aquellas personas cuya vinculación con las partes implique que necesariamente deban tomar conocimiento de lo pactado en virtud del Acuerdo Marco y de la relación mantenida por el contratista. En este sentido se entiende que todo documento o información a la que el contratista tenga acceso tiene la consideración de confidencial.

32.2.- SUEZ podrá decidir no dar a conocer determinada información relativa a la adjudicación del Acuerdo Marco en aquellos supuestos en los que la revelación de esta dificulte la aplicación de la Ley, vaya en contra del interés público, sea perjudicial para intereses comerciales legítimos de determinadas empresas, incluidos los del contratista, o pueda conllevar un falseamiento de la competencia.

32.3.- El contratista no podrá en ningún momento, durante la vigencia del Acuerdo Marco, hacer uso impropio de los documentos o información a los que haya tenido acceso como consecuencia del Acuerdo Marco, ni podrá, a la

finalización de este, hacer uso alguno de los mismos ni retener, copiar o reproducir, información o documentación alguna. El incumplimiento de esta obligación dará lugar al ejercicio de cuantas acciones legales, civiles y/o penales, se estime pertinentes. Esta obligación permanecerá vigente durante la vigencia del Acuerdo Marco y hasta cinco (5) años después de su conclusión, con excepción de aquellos datos relativos a personas físicas para cuya regulación se estará a lo dispuesto en la cláusula de protección de datos de carácter personal y a la normativa aplicable al efecto.

32.4.- Una vez finalizado el Acuerdo Marco, el contratista destruirá toda la información que sobre la presente relación haya almacenado en cualquier soporte o haya reproducido por cualquier procedimiento.

32.5.- Asimismo, el licitador debe señalar expresamente la documentación y/o información que considere confidencial de su oferta

32.6.-El contratista, así como todas las personas que intervengan en la ejecución del contrato, estarán sujetos, también, al deber de confidencialidad al que se refiere el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (en adelante, RGPD), en relación con el tratamiento de datos personales.

Cláusula 33.- Prevención de Riesgos Laborales

33.1.- SUEZ pondrá a disposición del CONTRATISTA, la CARTA DE COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES (Ley 31/1995 y R.D 171/2004) que este último debe FIRMAR, SELLAR y ENVIAR a través del mecanismo que le indique SUEZ (aplicativo informático) para poder prestar los servicios.

Del mismo modo PROVEEDOR manifiesta que SUEZ pone a su disposición para su consulta y uso conforme marca el R.D. 171/2004 la información e instrucciones mínimas necesarias relacionadas con,

- a) Política de Seguridad y Salud Laboral
- b) Riesgos generales y específicos, medidas de prevención y protección asociados al centro de trabajo, área o instalaciones de SUEZ o de terceros que han facilitado esta documentación a SUEZ y donde se desarrollarán los trabajos o servicios contratados.
- c) Medidas de Emergencia a aplicar en el centro de trabajo donde vayan a desarrollar sus actividades.
- d) Normas básicas de actuación
- e) Procedimientos o instrucciones de seguridad establecidas de aplicación.
- f) Reglas que Salvan Vidas
- g) Otras informaciones relativas a Seguridad y Salud Laboral.

La información e instrucciones nombradas anteriormente se concretan en el Manual de Coordinación, el cual se va actualizando periódicamente y se entregará a través del aplicativo informático indicado anteriormente. En este punto es su responsabilidad tenerlas en cuenta (las iniciales y todos aquellos cambios que se sucedan) e incluirlas en sus propios procedimientos, evaluaciones y planificaciones, si procede.

33.2.- Todo el personal del contratista que intervenga en la realización de los trabajos dentro de los recintos de SUEZ o de GRUPO SUEZ, atenderá a los horarios y a las normas existentes.

33.3.- El contratista se compromete a cumplir con todas las obligaciones legales que tiene en lo relativo a la prevención de riesgos laborales y coordinación de actividades empresariales tanto hacia su personal propio, el cliente y el personal subcontratado si fuera el caso, entre las cuales se encuentran la Ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales y R.D. 171/2004 de coordinación de actividades empresariales.

33.4.- El contratista se compromete a hacer entrega de la documentación exigida por SUEZ mediante el aplicativo informático que disponen para tal fin. Esta entrega debe ser previa al inicio de las actividades, así como periódicamente, según los criterios establecidos por SUEZ

33.5.- En el supuesto de una posible situación imprevista en la que se pudiera dar un riesgo grave e inminente, se procederá a la inmediata paralización de los trabajos o prohibición de su inicio, según proceda, comunicándose inmediatamente a SUEZ

33.6.- El contratista se compromete a llevar a cabo la vigilancia y control de las actividades que desarrolla para SUEZ según lo que se establezca en el marco de las reuniones de coordinación o bien en cualquier otro marco en el que se acuerden estas actividades.

33.7.- Del mismo modo, el contratista, se compromete a comunicar de manera inmediata los accidentes e incidentes que ocurran a sus empleados o subcontratas si fuera el caso, durante la prestación de servicios a SUEZ, y mensualmente las estadísticas de accidentalidad de la contrata y/o subcontrata. Del mismo modo, se compromete a utilizar los canales de comunicación establecidos en SUEZ para comunicar riesgos.

33.8.- La contrata se compromete a notificar con carácter inmediato a SUEZ cualquier cambio o sustitución, baja o nueva incorporación de trabajadores que deba prestar los servicios objeto de este contrato, acreditando por escrito que, antes de su incorporación, han sido instruidos, formados e informados por la contrata en materia de prevención de riesgos laborales y, en concreto, de los riesgos existentes en las instalaciones en que van a prestar los servicios, de las medidas de protección y prevención que deberán adoptar y las medidas de emergencia a aplicar en dichas dependencias. Esta documentación se solicitará a través del aplicativo informático que SUEZ pone a su disposición. Del mismo modo, se compromete a notificar cualquier actividad no contemplada en el presente contrato, para estudiar la nueva situación por si fuera necesario solicitar nueva documentación, así como establecer medidas preventivas nuevas o adicionales.

33.9.- En caso de que las circunstancias estén sujetas al RD 1627/1997, de 24 de octubre, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud aplicables a las obras de construcción, como a la propia Ley 32/2006, de 18 de octubre, reguladora de la subcontratación y al RD 1109/2007 que la desarrolla, la contrata deberá cumplir, y hacer cumplir a sus subcontratas que presten este servicio, con toda la legislación que sea de aplicación, incluyendo la Ley de Subcontratación.

33.10.- La contrata deberá cumplir todas las normas de Seguridad y Salud Laboral aplicables y aquellas que, durante la vigencia del contrato, puedan entrar en vigor. En particular, en el contexto de COVID-19, la contrata acreditará

mediante la Declaración Responsable de Medidas Preventivas frente al COVID-19 que cumple con lo descrito en el Procedimiento de trabajo PS-COVID-01 Evaluación del riesgo de exposición a SARSCoV-2 en Suez Spain y las recomendaciones generales, de las 10 Reglas Sanitarias COVID-19 del Grupo Suez, así como de las instrucciones de trabajo específicas frente a COVID-19 y sus documentos de referencia; siendo todas ellas aplicables a los servicios que la contrata preste o vayan a prestar para las empresas del Grupo Suez Spain, para trabajar coordinadamente con las mismas.

33.11.- La contrata certifica que es conocedor y cumple con las Reglas que Salvan Vidas (RQS), del Grupo SUEZ (incluidas en el Manual de Coordinación). Asimismo, sus trabajadores están informados y cumplen con las RQS

33.12.- La contrata asume que la falta de la documentación solicitada por SUEZ para el desarrollo de las actividades, así como el incumplimiento de cualquiera de los requisitos, normas y/o compromisos indicados en la documentación que se les hace entrega, tales como requisitos legales y Reglas que Salvan, podrá suponer la paralización de los trabajos, así como la resolución del pedido o contrato por parte de SUEZ sin derecho a ningún tipo de indemnización, y sin perjuicio de las actuaciones legales que se puedan derivar.

Cláusula 34.- Subcontratación y cesión del Acuerdo Marco

34.1.- La contratación por parte del contratista de la realización parcial de los servicios con terceros estará sujeta a los requisitos establecidos al Artículo 107 del Real Decreto-Ley 3/2020. Las prestaciones que el contratista subcontrate con terceros no podrán exceder del porcentaje del sesenta por ciento (60%) respecto al importe de adjudicación.

En todo caso, el contratista asumirá la total responsabilidad de la ejecución del Acuerdo Marco frente SUEZ y/o las Empresas Beneficiarias. Los subcontratistas no tendrán en ningún caso acción directa frente a SUEZ y/o las Empresas Beneficiarias por las obligaciones contraídas con ellos por el contratista como consecuencia de la ejecución del Acuerdo Marco principal y de los subcontratos.

En caso de que el contratista tenga intención de concertar con terceros la realización parcial del Acuerdo Marco tendrá que indicarlo en la correspondiente oferta inicial o, en caso de haberse adjudicado el Acuerdo Marco, solicitar previamente y por escrito a SUEZ la autorización correspondiente para subcontratar. Para ello, el contratista deberá indicar en la oferta inicial o, en su caso, en la solicitud, (i) la parte del Acuerdo Marco a la que afectará la subcontratación, (ii) la identidad del subcontratista, (iii) el importe y el porcentaje que representará sobre la oferta presentada o bien, sobre totalidad del Acuerdo Marco con SUEZ debiendo justificar, además, (iv) la aptitud del subcontratista por referencia a los criterios de selección cualitativa establecidos por SUEZ. Adicionalmente a lo indicado con anterioridad, el contratista tendrá que acreditar que el subcontratista no se encuentra incurso en alguno de los supuestos del artículo 71.1 de la LCSP, que conoce las condiciones de los Pliegos que rigen la licitación y la oferta del contratista (en lo que le fuera de aplicación) y que cumplirá su prestación de conformidad con los mismos, de forma que el contratista pueda cumplir el Acuerdo Marco.

El contratista, en caso de subcontratación, cumplirá y hará cumplir a sus subcontratistas cuantos requisitos

generales o específicos establezca la normativa aplicable en materia de subcontratación, prevención de riesgos y salud laborales y realizará cuántas comunicaciones a SUEZ, las Empresas Beneficiarias y a terceros exija esta normativa y, muy especialmente, las que deriven del cumplimiento de las obligaciones tributarias, laborales y en materia de seguridad social.

Así, en el Sobre nº 1 de su oferta los licitadores al indicar la parte del contrato que tienen previsto subcontratar no incluirán ningún documento relativo a la proposición económica, ni ningún dato que permita al Órgano de contratación deducir el importe de esta.

Asimismo, las tareas inherentes a la organización, gestión, seguimiento y aseguramiento de la calidad de las prestaciones contractuales ante SUEZ y/o las Empresas Beneficiarias deberán permanecer bajo responsabilidad del contratista.

34.2.- El Acuerdo Marco es *intuitu personae* por lo que ninguna de las partes podrá ceder sus derechos y obligaciones bajo el mismo si no es con el consentimiento previo y por escrito de la otra parte.

No obstante, SUEZ podrá ceder sin necesidad de consentimiento por la otra parte, la totalidad o parte de los derechos u obligaciones asumidos por su parte en virtud del presente Acuerdo Marco a cualquier otra empresa del Grupo Suez.

Cláusula 35.- Modificaciones del Acuerdo Marco

35.1.- El Órgano de Contratación ostenta la prerrogativa de modificar el Acuerdo Marco para atender nuevas necesidades debidamente justificadas; dichas modificaciones, sin perjuicio de la necesidad de fijar la correspondiente compensación económica, serán inmediatamente aplicables y de obligada aceptación por el contratista cuando no superen, aislada o conjuntamente, el veinte por ciento (20%) del precio de adjudicación del Acuerdo Marco, IVA excluido, teniendo en cuenta el principio de libertad de pactos.

35.2.-SUEZ podrá modificar los términos contractuales del servicio para adaptar las previsiones contractuales a las necesidades del servicio, en relación con los aspectos que se indican a continuación:

- En el caso que el SUEZ requiera de servicios adicionales durante el periodo de vigencia del contrato dentro del mismo ámbito de la presente licitación (es decir, intrínsecamente relacionados con los Servicios), entendiéndose como servicios adicionales todos aquellos servicios directamente vinculados al objeto del contrato cuyo coste unitario no está contemplado en la oferta aceptada.
- Excepcionalmente SUEZ podrá revisar los coeficientes de llamada del servicio de Atención Telefónica Comercial y los coeficientes de gestión del servicio de Atención Back Office cuando a raíz de la implantación de nuevos procesos de eficiencia resulte necesario adecuarlos a la realidad del servicio.
- En caso de que se produzcan circunstancias excepcionales, más allá del de control de SUEZ (por ejemplo: crisis sanitarias) que alteren las volumetrías indicadas en la presente licitación, SUEZ podrá solicitar al/los contratista/s la adecuación de los precios ofrecidos, con el objeto de adecuar sus precios a las nuevas circunstancias del negocio durante el periodo en el que se mantengan vigentes.

35.3.- Procedimiento: En relación con las modificaciones a que se refiere el apartado anterior, excluyendo la incorporación de nuevas Entidades Beneficiarias según se detalla en la cláusula 2.7 del presente Pliego, el Órgano de Contratación comunicará anticipadamente al contratista, con al menos quince (15) días naturales de antelación a su fecha de efectos, la modificación a aplicar, indicando la fecha de implantación de esta y el precio que se propone como contraprestación. Recibida la comunicación, que deberá describir suficientemente el alcance de la modificación en sus aspectos técnicos y operativos, el contratista dispondrá de un plazo de diez (10) días naturales para manifestar lo que estime procedente. Si el contratista efectuase manifestaciones en relación a la modificación, el Órgano de Contratación decidirá respecto de la aceptación, total o parcial, o el rechazo, de las manifestaciones del contratista, todo ello sin perjuicio de que la modificación deba aplicarse en los términos inicialmente enunciados una vez llegada la fecha de aplicación definida, aunque a dicha fecha el Órgano de Contratación aún no se hubiera pronunciado en relación a la aceptación o rechazo de las manifestaciones del contratista.

Concretados los términos finales de la modificación la misma se plasmará en la correspondiente adenda al Acuerdo Marco.

Cláusula 36.- Indemnidad

36.1.- Será obligación del contratista el mantener indemne a SUEZ y/o las Empresas Beneficiarias y responder ante éstas de los posibles perjuicios que se le pudieran causar a éstas últimas como consecuencia de reclamaciones o acciones de toda índole, ya sean judiciales o extrajudiciales, incoadas por personal del contratista destinado por éste a la ejecución del Acuerdo Marco, incluyendo, a modo enunciativo pero no limitativo, aquellas derivadas de materia laboral, Seguridad Social, fiscal o tributaria.

36.2.- Del mismo modo, el contratista responderá y mantendrá indemne a SUEZ y/o las Empresas Beneficiarias por cualquier reclamación o acción judicial o extrajudicial incoada por cualquier tercero y que tenga su origen en el incumplimiento o cumplimiento defectuoso por parte del personal del contratista de las obligaciones a éste atribuibles como consecuencia de la ejecución del Acuerdo Marco.

Cláusula 37.- Normativa sectorial aplicable

37.1.- El contratista cumplirá con la normativa vigente que afecta al Servicio realizado y, en concreto, a la normativa vigente en cada momento en referencia al sector servicios.

37.2.- Del mismo modo, el contratista garantizará el cumplimiento, durante toda la vigencia del Acuerdo Marco, de las disposiciones vigentes en cada momento en materia laboral, tributaria, social y medioambiental de seguridad e higiene en el trabajo y de prevención de riesgos laborales.

El contratista será exclusivamente responsable de las obligaciones previstas en esta cláusula, con entera indemnidad de SUEZ y las Empresas Beneficiarias en el cumplimiento de tales obligaciones.

Cláusula 38.- Propiedad Intelectual e Industrial

38.1.- Ninguna de las partes adquirirá, en virtud del Acuerdo Marco, salvo acuerdo expreso en contrario, titularidad alguna sobre los derechos de autor, patentes, secretos comerciales, marcas u cualesquiera otros derechos de propiedad industrial e intelectual de la otra Parte de las cuales el contratista o SUEZ y/o las Empresas Beneficiarias fueran titulares con anterioridad al inicio del Acuerdo Marco.

38.2.- DOCUMENTACIÓN: Las Partes acuerdan expresamente que SUEZ y/o las Empresas Beneficiarias del presente Acuerdo Marco ostentarán cualquier derecho de propiedad y, especialmente, todos los Derechos de Propiedad Intelectual e Industrial sobre toda y cualquier tipo de resultados, ya sea documentación, informes, presentaciones, análisis o similares (y todo ello, con independencia del soporte en el que se encuentren y el modo de transmisión) – a efectos de esta cláusula, los “Resultados”- que el contratista haya producido como consecuencia de la ejecución del Acuerdo Marco. Consecuentemente, mediante la firma del Acuerdo Marco, el contratista cede y transfiere en exclusiva a SUEZ y/o las Empresas Beneficiarias, para todo el mundo, y durante toda la vigencia prevista legalmente, todos los Derechos de Propiedad Industrial e Intelectual sobre los Resultados, quedando autorizada expresamente su posterior transmisión a terceros por SUEZ y/o las Empresas Beneficiarias. Por ello, y con la finalidad de garantizar el cumplimiento de lo aquí pactado, se estará a lo dispuesto en las cláusulas 41.4 y 41.5.

38.3.- APLICACIONES INFORMÁTICAS: En cuanto al software titularidad de SUEZ y/o Empresas Beneficiarias o sobre el que SUEZ y/o Empresas Beneficiarias tengan derecho de uso y que pongan a disposición del contratista, el contratista no adquirirá en virtud del Acuerdo Marco ni de la ejecución de las tareas derivadas del mismo ningún derecho sobre el software titularidad de SUEZ y/o Empresas Beneficiarias o sobre el que SUEZ y/o Empresas Beneficiarias tengan derecho de uso y que pongan a disposición del contratista (a efectos de esta cláusula, “Software de SUEZ y/o Empresas Beneficiarias”).

Durante la vigencia del Acuerdo Marco, SUEZ y/o Empresas Beneficiarias (de ser el caso) permitirán al contratista la utilización del Software de SUEZ y/o Empresas Beneficiarias en la medida que sea necesaria para la ejecución de los trabajos contratados al contratista y con las limitaciones indicadas a continuación:

- (i) Usar el Software de SUEZ y/o Empresas Beneficiarias únicamente para las finalidades propias de las tareas contratadas.
- (ii) Permitir el uso del Software de SUEZ y/o Empresas Beneficiarias únicamente a aquellos usuarios autorizados para ello.
- (iii) En ningún caso modificar, descompilar, desmontar, recrear, copiar, reproducir, realizar ingeniería inversa y/o versiones derivadas del Software de SUEZ y/o Empresas Beneficiarias y/o llevar a cabo ninguna acción contraria a los Derechos de Propiedad Intelectual e Industrial sobre el mismo.
- (iv) No realizar ninguna acción con la finalidad de eludir, vulnerar o, de cualquier otro modo, dejar sin efecto, medidas de cualquier naturaleza destinada a la protección del Software de SUEZ y/o Empresas Beneficiarias.
- (v) Cumplir con las disposiciones y normas de uso que con carácter particular pudieran recogerse en las respectivas herramientas.

En todo caso, el contratista deberá mantener la más estricta confidencialidad del Software de SUEZ y/o Empresas Beneficiarias, no pudiendo éste, ni directamente ni a través de sus empleados, agentes o terceros, revelarlo, reproducirlo, transformarlo, arrendarlo, cederlo, enajenarlo o comercializarlo de cualquier forma.

Una vez finalizada la ejecución del Acuerdo Marco, el contratista cesará de inmediato en el acceso y uso del Software de SUEZ y/o Empresas Beneficiarias.

En cuanto a las aplicaciones informáticas que SUEZ y/o las Empresas Beneficiarias pongan a disposición del contratista, las partes acuerdan expresamente que el contratista no conservará ningún Derecho de Propiedad Industrial e Intelectual sobre sistemas, programas de titularidad (o cuyo uso tengan legítimamente atribuido) de SUEZ y/o las Empresas Beneficiarias, así como sobre diseños específicamente desarrollados o modificados por el contratista para SUEZ y/o las Empresas Beneficiarias (incluyendo, con carácter enunciativo y no limitativo, el código fuente de software y código ejecutable en cualquiera de sus versiones, documentos preparatorios o demás documentos relativos a dichos sistemas, programas y diseños específicamente desarrollados, las bases de datos, los datos incluidos en una base de datos, la arquitectura de una base de datos, los prototipos, las especificaciones técnicas de los proyectos, los manuales, el software y el material gráfico original desarrollado junto con la producción de dichos servicios), que serán cedidos en exclusiva a SUEZ y/o las Empresas Beneficiarias.

38.4.- A este respecto, el contratista formalizará, a requerimiento de SUEZ y/o las Empresas Beneficiarias, todos los documentos y realizará todas las acciones y gestiones que puedan ser necesarias para que se pueda conferir un título de propiedad completo, válido e incondicional a SUEZ y/o las Empresas Beneficiarias, así como las gestiones que pudieran precisarse en la tramitación registral de dichos derechos. El contratista no está autorizado a reproducir ni a volver a codificar dichos programas o partes de programas, sistemas, diseños, documentación y datos técnicos ni tendrá ningún derecho o título sobre los mismos.

38.5.- Sujeto a las leyes y normativas obligatorias, el contratista garantiza que sus empleados le transferirán todos los Derechos de Propiedad Industrial e Intelectual, según las condiciones expresadas en el párrafo anterior, y para todos los métodos de explotación (fabricación, oferta, introducción en el mercado, importación, exportación, reproducción, distribución, comunicación pública, conversión, etc.) de modo que el contratista pueda transferirlos a SUEZ y/o las Empresas Beneficiarias.

38.6.- El contratista garantiza que no vulnera derechos de terceros y tiene los permisos y autorizaciones correspondientes respecto a las aplicaciones informáticas que no sean puestas a su disposición por SUEZ y/o Empresas Beneficiarias y de las que haga uso para realizar los Servicios.

38.7.- El contratista no podrá utilizar fuera del ámbito del Acuerdo Marco el Software de SUEZ y/o Empresas Beneficiarias ni los Resultados sin autorización previa, expresa y por escrito de SUEZ.

38.8.- El contratista garantizará que, en la ejecución de los Servicios, los Resultados obtenidos en el marco del Acuerdo Marco no vulnerarán ninguna previsión legal, contrato, derecho o propiedad de terceros, ni de ningún modo constituirán competencia desleal y responderán de cualquier reclamación que terceros pudieran efectuar a SUEZ y/o Empresas Beneficiarias sobre el contenido, la originalidad y/o propiedad de dichos Resultados.

38.9.- El contratista eximirá de responsabilidad e indemnizará a SUEZ y/o las Empresas Beneficiarias, frente a todos los daños y perjuicios, pérdidas, costes, responsabilidades exigidas a SUEZ y/o las Empresas Beneficiarias como resultado de cualesquiera acciones o reclamaciones incoadas por terceros que pudieran alegar un incumplimiento y/o violación de sus derechos previos y en relación con la presente cláusula. El régimen previsto en la presente cláusula sobrevivirá al Acuerdo Marco y se mantendrá en vigor por todo el tiempo de duración de los Derechos de Propiedad Industrial e Intelectual.

Cláusula 39.- Seguridad en la información

39.1.- En el caso que el contratista para la ejecución del Acuerdo Marco tenga acceso al software, equipos informáticos, hardware, redes de comunicación o similares de cualquiera de SUEZ y/o las Empresas Beneficiarias,

el contratista deberá conocer y respetar la Política de Seguridad de la Información del Grupo Suez, así como sus Normas de desarrollo y ejecución en todo aquello que le sea de aplicación, siendo responsable de cumplir con las medidas específicas de seguridad de la Información que el Grupo Suez haya establecido para su ámbito de actuación, con la finalidad de garantizar la seguridad de cualesquiera informaciones o documentos a los que tuviere acceso, cualquiera que sea la forma o soporte en que se encuentre. Antes de la firma del Acuerdo Marco el contratista deberá disponer de una copia de la Política y las Normas de Seguridad de la Información establecidas por el Grupo Suez, previa solicitud de la misma, en los términos que se indican en la cláusula 5.2 de este pliego.

El contratista es responsable de cumplir y hacer cumplir a sus empleados con la Política y las Normas de Seguridad de la Información establecidos por el Grupo Suez y que le sean de aplicación.

De modo específico, el contratista tiene la obligación de:

- a) Comunicar, con carácter de urgencia, las posibles incidencias o problemas de seguridad que detecte, colaborando en su resolución;
- b) Permitir la monitorización y supervisión del cumplimiento de las Normas de Seguridad de la Información del Grupo Suez que le sean de aplicación;
- c) Pedir autorización para la instalación de software en los sistemas de SUEZ y/o las Empresas Beneficiarias (en el caso de que sea de aplicación);
- d) Garantizar la confidencialidad de la información mediante el uso de controles cifrados, especialmente en las comunicaciones entre SUEZ y/o las Empresas Beneficiarias y el contratista.

Además de las medidas técnicas que garanticen la seguridad de la información, se implementarán las medidas de control y seguimiento apropiadas para el cumplimiento de la Política, Normas de Seguridad de la Información del Grupo Suez que le sean de aplicación.

39.2.- En el caso que en los Servicios objeto del Acuerdo Marco el contratista tenga acceso a datos de tarjetas de crédito, éste estará obligado al cumplimiento de las normas PCI – DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) así como al cumplimiento de los protocolos y programas de seguridad establecidos al efecto por las diferentes compañías de tarjetas de crédito (American Express, Mastercard, Visa, etc.). SUEZ y/o las Empresas Beneficiarias se reservan el derecho a auditar periódicamente, directamente o por tercero, el cumplimiento de dichas medidas de seguridad, siendo los costes derivados de dichas auditorías asumidos por SUEZ y/o las Empresas Beneficiarias.

39.3.- En el caso en que en el Servicio objeto del Acuerdo Marco, se encargue de gestionar los centros de proceso de datos, el contratista establecerá medidas de seguridad físicas para la detección y prevención de amenazas como incendios, inundaciones, robo y malas condiciones ambientales, así como para la protección ante radiaciones electromagnéticas.

Estas medidas incluirán, al menos:

- Protección, detección y extinción de incendios.
- Puertas cortafuegos.
- Sistemas de alimentación ininterrumpida.
- Detectores de agua en el falso suelo.

- Sumideros.
- Sistema independiente de monitorización de temperatura y humedad.
- Cableado blindado.
- Segregación del área destinada a almacenamiento y desembalaje de equipos, del área de proceso de datos.
- Protección ante radiaciones electromagnéticas, siempre que sea posible y para centros de procesos de datos de nueva construcción.
- Sistemas de climatización.
- Control de acceso a la sala (sensores de presencia, alarmas de puerta abierta, circuito cerrado de televisión, etc.).
- Registro de entrada/salida a la sala.

39.4.- En caso de que SUEZ y las Empresas Beneficiarias autoricen a subcontratar parte del objeto del Acuerdo Marco, el contratista se encargará de garantizar la seguridad de la información en los mismos términos y condiciones que para su propia empresa sean aplicables.

39.5.- El incumplimiento de cualquiera de los puntos de estas obligaciones podrá suponer la resolución del Acuerdo Marco por parte de SUEZ, sin perjuicio de que pueda ejercitar también cuantas acciones legales sean pertinentes para obtener la reparación de los daños y perjuicios causados a SUEZ y/o las Empresas Beneficiarias, así como para exigir, en su caso, la responsabilidad penal a que hubiere lugar.

Una vez extinguido el Acuerdo Marco, SUEZ y/o las Empresas Beneficiarias establecerán todas las medidas necesarias para impedir, si fuere el caso, el acceso a las instalaciones o sistemas de información de Grupo Suez por parte del contratista.

Cláusula 40.- Desarrollo Sostenible y Estructura Ética

40.1.- Es responsabilidad del contratista conocer y cumplir los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (<http://www.pactomundial.org/category/aprendizaje/10-principios/>) y el Código Ético de SUEZ (<http://codigoetico.suez-spain.es/>), así como respetar los principios de la Política de Desarrollo Sostenible de SUEZ (<http://desarrollosostenible.suezspain.es/es/informe-ds-2015/principios-politica-de-ds>).

Asimismo, el adjudicatario asegura a SUEZ que su actuación se realizará en consonancia con los principios establecidos en estos documentos, disponibles en <https://supplierbox.suezspain.com>:

Política de compras

Requisitos y buenas prácticas aplicables a proveedores

Política de gestión integrada

Cláusula 41.- Homologación de Proveedores

41.1.- El contratista se obliga a estar inscrito, en el plazo máximo de tres (3) meses desde la fecha de firma del Acuerdo Marco, en el registro de proveedores "RePro" del Grupo Suez [apartado "Proveedores" de la página principal de la web de Suez (apartado "Como ser proveedor" en el siguiente enlace <https://supplierbox.suezspain.com/como-ser-proveedor>) en la modalidad de registro extendido, asumiendo el coste económico correspondiente y a mantener actualizada toda la información requerida para constar como inscrito durante la vigencia del Acuerdo Marco.

SUEZ realizará evaluaciones del contratista periódicamente basándose en la documentación a aportar por éste, aspectos como el grado de cumplimiento de plazos y condiciones comerciales pactadas, calidad del producto o servicio prestado, incidencias y reclamaciones registradas, grado de cumplimiento de la documentación CAE/PRL.

Si tras la evaluación citada, el contratista no alcanza un nivel satisfactorio en el cumplimiento de los requisitos establecidos para ser considerado como proveedor homologado, SUEZ podrá requerir al adjudicatario para que en un plazo de siete (7) días hábiles proceda a subsanar los aspectos correspondientes. Una vez transcurrido el plazo anterior y en caso de no haberse producido a la subsanación mencionada, SUEZ podrá proceder conforme a lo establecido en la cláusula 46 de este Pliego con la correspondiente reclamación por daños y perjuicios que como consecuencia de dicho incumplimiento se pudieren derivar para SUEZ y/o las Empresas Beneficiarias.

Cláusula 42.- Cumplimiento del Acuerdo Marco

42.1.- El Acuerdo Marco se entenderá cumplido por el contratista cuando éste haya realizado la totalidad de su objeto, de acuerdo con los términos de este y a satisfacción de SUEZ y las Empresas Beneficiarias.

42.2.- Sin perjuicio de lo que se indica en la cláusula siguiente se presumirá cumplido el Acuerdo Marco una vez transcurrido el plazo de vigencia del mismo, sea inicial o de prórroga, siempre que dentro de los treinta (30) días naturales siguientes a dicha fecha de vencimiento, SUEZ no haya cursado reclamación escrita contra el contratista por incumplimientos del mismo.

Cláusula 43.- Resolución y extinción del Acuerdo Marco

43.1.- Además de por el transcurso del tiempo acordado, el Acuerdo Marco se extinguirá cuando concurra alguno de los supuestos especificados en los Artículos 212, 213, 223 y 308 del TRLCSP, así como los siguientes:

- La pérdida sobrevenida de los requisitos para contratar con SUEZ o la disolución o extinción de la personalidad jurídica del contratista, salvo en aquellos supuestos en los que la referida disolución o extinción proceda de operaciones societarias, conforme la legislación mercantil, y la otra entidad jurídica suceda universalmente al contratista en todos los derechos y obligaciones.
- El incumplimiento de las obligaciones establecidas en materia de subcontratación, sin perjuicio de las penalizaciones que, si procede, se pudieran imponer, conforme a lo establecido en los Pliegos.
- El incumplimiento de cualquier obligación legalmente establecida en materia de Protección de Datos de Carácter Personal, Confidencialidad y/o Propiedad Intelectual e Industrial por parte del adjudicatario o de su subcontrata

- La falta de pago de los salarios a los trabajadores y de las cuotas de la Seguridad Social, así como la existencia de deudas con la Agencia Tributaria, sin perjuicio de las penalizaciones que, si procede, se pudieran imponer, conforme a lo establecido en los Pliegos.
- El incumplimiento reiterado del contenido de los Pliegos o del Acuerdo Marco.
- El incumplimiento de los compromisos o de las condiciones esenciales de ejecución del Acuerdo Marco.
- La aplicación de condiciones de Servicio diferentes a las previstas en el Acuerdo Marco.
- La no obtención en el plazo de 6 meses desde el inicio del contrato de la certificación de nivel medio según el Anexo II del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) para cada uno de los sistemas de información del ADJUDICATARIO destinados a los servicios a prestar, descritos en los pliegos.
- El mutuo acuerdo entre las partes.
- El abandono del Acuerdo Marco. Se presumirá el abandono cuando el contratista deje de realizar el Servicio sin causa justificada durante más de cuarenta y ocho (48) horas seguidas.
- La cesión del Acuerdo Marco, o de alguno de los derechos y obligaciones del mismo, en favor de un tercero, sin el consentimiento previo expreso de SUEZ.
- La falta de autorización administrativa, por cualquier motivo, para la realización del objeto del Acuerdo Marco.
- El incumplimiento del código ético de SUEZ.

43.2.- En los casos de resolución por incumplimiento culpable del contratista, éste tendrá que indemnizar a SUEZ y/o las Empresas Beneficiarias por los daños y perjuicios ocasionados. La determinación de los daños y perjuicios que deba indemnizar el contratista se llevará a cabo por el Órgano de Contratación en decisión motivada previa audiencia del mismo.

43.3.- La resolución del Acuerdo Marco se acordará por el Órgano de Contratación y será comunicada al contratista de forma fehaciente, debiendo figurar en la comunicación la causa de resolución, la fecha de efectividad de la resolución, así como, en su caso, las cuestiones adicionales derivadas de la extinción del Acuerdo Marco.

43.4.- Cuando concurra un supuesto de resolución que afecte a unas Entidades Beneficiarias en concreto, el Órgano de Contratación podrá optar por resolver el Acuerdo Marco únicamente por lo que se refiere a las Entidades Beneficiarias afectadas, manteniendo la vigencia del Acuerdo Marco en el resto de Entidades.

Para la aplicación de las causas de resolución se estará a lo que se dispone en los artículos 212 LCSP y para sus efectos a los que se dispone en los artículos 213 LCSP.

Cláusula 44.- Fuerza Mayor

44.1.-Se considerarán causas de fuerza mayor, de acuerdo con lo dispuesto en el art. 1105 del Código Civil, las que a continuación se señalan:

- a) Terremotos, maremotos, incendios de carácter catastrófico o inundaciones oficialmente declaradas catastróficas, así como epidemias o pandemias.
- b) Destrozos ocasionados a mano armada o violentamente en tiempo de guerra, sediciones o tumulto.
- c) Huelgas legales que excedan del ámbito de las empresas de las Partes y cuya terminación no dependa de



la decisión de estas.

En caso de que alguno de estos supuestos sea de tal entidad que impida la prestación de los servicios objeto de este contrato, quedarán las partes relevadas del cumplimiento de las obligaciones derivadas del mismo. En caso de que algún supuesto de fuerza mayor comprometa las volúmenes de la presente licitación, SUEZ podrá solicitar la adecuación de los precios ofrecidos, con el objeto de adecuar sus precios a las nuevas circunstancias del negocio durante el periodo en el que se mantengan vigentes.

Cláusula 45.- Legislación aplicable y jurisdicción

45.1.-El Acuerdo Marco se regirá por la legislación española y la resolución de todas las cuestiones litigiosas que puedan surgir de las relaciones jurídicas derivadas del Acuerdo Marco, en especial las relacionadas con su ejecución, modificación y extinción, se someterán a los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Barcelona, con renuncia expresa al propio fuero que le pudiese corresponder a las partes.

SUEZ SPAIN, S.L.

Central de Compras

ANEXO NÚM. 1: **ACUERDO MARCO TIPO**

En Barcelona, a [●] de [●] de [●]

REUNIDOS

De una parte, el Sr./Sra. [●], con D.N.I. [●] en nombre y representación de **SUEZ SPAIN, S.L.**, con domicilio en Madrid, calle Santa Leonor, núm. 39, y provista de N.I.F. B-63.152.664. En adelante, y a efectos de este Acuerdo, "SUEZ".

El/la Sr./Sra. [●] actúa en su calidad de [●], en virtud de la escritura de [●], otorgada ante el/la Notario/a [●], en fecha [●], bajo el núm. [●] de su protocolo.

De otra parte, el/la Sr./Sra. [●], con DNI [●], en nombre y representación de [●], con domicilio en [●] y provista de N.I.F. número [●]. En adelante, y a efectos de este Acuerdo, el "**Contratista**".

El/la Sr./Sra. [●] actúa en su calidad de [●], en virtud de la escritura de [●], otorgada ante el/la Notario/a [●], en fecha [●], bajo el núm. [●] de su protocolo.

En adelante, SUEZ y el Contratista serán referidas conjuntamente como las "Partes" y cualquiera de ellas, separadamente, como una "Parte".

Y reconociéndose los reunidos en sus respectivas representaciones la capacidad suficiente para contratar y obligarse,

MANIFIESTAN

I.- Que, en fecha [●] de [●] de 2021, SUEZ inició el procedimiento de contratación por procedimiento abierto para la prestación de los servicios de Contact-Center para las empresas del Grupo Suez mediante la publicación en el Diario Oficial de la Unión Europea (en adelante, "DOUE") en fecha [●] de [●] de 2021.

II.- Que, valoradas las ofertas presentadas dentro del plazo fijado a tal efecto, en fecha [●], el Órgano de Contratación procedió a la adjudicación a [●] del acuerdo marco para la prestación de los servicios de Contact-Center para las empresas del Grupo Suez, por haber presentado la proposición con mejor relación calidad-precio es decir, la que cumpliendo con las condiciones y prescripciones requeridas en los Pliegos, ha obtenido la mayor puntuación global de acuerdo con los criterios de valoración previstos en el Pliego de Condiciones Generales.

III.- Que, en virtud de las consideraciones precedentes, y transcurrido los plazos previstos en el artículo 73 del Real Decreto-ley 3/2020, proceden a formalizar el Acuerdo Marco (en adelante, el "Acuerdo") para la realización del referido servicio, y que se registrá por las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA.- OBJETO

1.1.- El objeto del presente Acuerdo es la determinación de los términos y condiciones que regirán la contratación de los servicios de Contact-Center para las empresas del Grupo Suez (el "Servicio") a las empresas beneficiarias de los servicios de Central de Compras del Grupo Suez (en adelante, las "Empresas Beneficiarias") que se recogen en el Anexo núm. 4.2 "Perímetro de sociedades adheridas al contrato marco" del Pliego de Prescripciones Técnicas.

SEGUNDA.- EJECUCIÓN DEL ACUERDO

2.1.- El Contratista llevará a cabo el Servicio de conformidad al Pliego de Condiciones Generales, el Pliego de Prescripciones Técnicas y a su oferta (adjuntados al presente Acuerdo como **Anexos núm. 1, núm. 2 y núm. 3**, respectivamente), formando dichos documentos parte integrante del presente Acuerdo, los cuales declara conocer, aceptar y a los que se somete de forma expresa.

TERCERA.- PRECIO Y FORMA DE PAGO

3.1.- [incluir en función oferta]

3.2.- Se estará a lo dispuesto en la cláusula 22 "Precio del Acuerdo Marco" y cláusula 23 "Facturación" del Pliego de Condiciones Generales y la oferta presentada por el contratista.

CUARTA.- DURACIÓN

4.1.- El plazo de duración del Acuerdo Marco es de (3) años a contar desde el día [●] de [●] de 2022.

4.2.- A instancias de SUEZ, el Acuerdo Marco podrá ser prorrogado anualmente hasta un máximo de (2) prórrogas de un (1) año de duración excepto que SUEZ manifieste su voluntad de no prorrogarlo con, al menos, dos (2) meses de antelación a la finalización de la duración inicial del Acuerdo Marco. Dicha prórroga será de obligado cumplimiento para el contratista.

4.3.- En el caso de que una Empresa Beneficiaria del Grupo Suez disponga (en relación con los Servicios) de un contrato en vigor con un tercero en el momento de formalización del Acuerdo Marco, el Servicio en cuestión no podrá ser prestado por el nuevo operador hasta que no finalice el contrato en vigor. La obligación de prestación del Servicio finalizará en todo caso en el momento de vencimiento del Acuerdo Marco adjudicado.

4.4.- En el caso de que, por cualquier circunstancia, durante la duración del presente Acuerdo Marco las Empresas Beneficiarias dejen de requerir los servicios objeto del presente Acuerdo Marco como consecuencia de la finalización del correspondiente contrato de gestión o en el caso de afectación por cambios normativos, el Acuerdo Marco quedará rescindido, sin que por ello el contratista tenga derecho a ningún tipo de indemnización.

4.5.- SUEZ, a la finalización del Acuerdo Marco, por cualquier causa, dada la naturaleza del mismo y a su propio criterio y decisión, y con el objetivo de asegurar el traspaso global de los Servicios, podrá requerir al contratista, el cual vendrá obligado, a continuar prestando los Servicios en idénticas condiciones técnicas y económicas a las que lo viniera haciendo en el momento de fin del Acuerdo Marco hasta que el nuevo proveedor se haga cargo del mismo, teniendo que comunicar SUEZ al contratista esta prórroga forzosa, así como su duración, con una antelación mínima de dos (2) meses a la fecha de fin del Acuerdo Marco. En todo caso, la duración de esta prórroga forzosa será de nueve (9) meses como máximo a contar desde la finalización del Acuerdo Marco.

QUINTA.- INTERLOCUCIÓN, COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL ACUERDO

5.1.- Comité de seguimiento

Con el fin de favorecer el desarrollo del presente Acuerdo, canalizar las relaciones derivadas del mismo, supervisar el seguimiento de la relación entre las Partes y resolver cualquier incidencia o conflicto que pudiera surgir, las Partes acuerdan crear el "Comité de Seguimiento del Acuerdo".

El Comité de Seguimiento estará compuesto como mínimo por 4 personas, 2 por parte de SUEZ y 2 en representación del Contratista.

Corresponderán al Comité de Seguimiento del Acuerdo las siguientes funciones:

- (i) Funciones de seguimiento general del Acuerdo.
- (ii) El análisis de cualquier modificación o adaptación del presente Acuerdo.
- (iii) El análisis de las incidencias y resolución de los eventuales conflictos o discrepancias que puedan surgir en la realización del servicio, incluidos aquellos que estén relacionados con la prevención de riesgos laborales.
- (iv) La supervisión del cumplimiento de los correspondientes indicadores de nivel de servicio y el establecimiento de las penalizaciones que puedan derivarse del nivel de cumplimiento de dichos indicadores.
- (v) Cualquier otra función que le atribuya el presente Acuerdo.

El Comité de Seguimiento del Acuerdo celebrará como mínimo una reunión trimestral. Estas reuniones se celebrarán en el lugar que ambas Partes pacten de mutuo acuerdo en cada momento y convocadas con la previa antelación suficiente.

Sin perjuicio de lo anterior, las Partes se reunirán, en requerimiento de cualquier de ellas formulado con una antelación mínima de cinco (5) días hábiles o con cualquier antelación menor con carácter extraordinario si la resolución del asunto a debatir no pudiera posponerse a este plazo, para tratar de aquellos asuntos que, por su urgencia o especificidad, no pudieran ser demorados hasta la siguiente reunión periódica del Comité de Seguimiento del Acuerdo.

El Comité de Seguimiento del Acuerdo adoptará sus decisiones bajo el principio de consenso, previa deliberación de los asuntos sometidos a su consideración. Si en alguna ocasión no se consiguiera el consenso, la cuestión en discordia se sometería a las Direcciones generales de cada una de las Partes. Si después de someterse la cuestión a las correspondientes Direcciones generales continúa existiendo desacuerdo, las Partes tendrán libertad para someter la desavenencia ante los tribunales que fueran competentes.

En aquello referido a seguridad y salud laboral, el Comité de Seguimiento, y en concreto SUEZ, hará de transmisor de las incidencias, normas o cualquier otra indicación comunicada por las Empresas Beneficiarias y derivadas de la coordinación de actividades empresariales, sin perjuicio de las obligaciones que corresponden a las Empresas Beneficiarias y a los contratistas.

5.2.- Gestor del Acuerdo Marco

Para el cumplimiento de las obligaciones que surgen de este Acuerdo, SUEZ designará un “Gestor del Acuerdo Marco” con la capacidad, conocimientos y experiencia suficientes a los efectos de supervisar, coordinar y velar por la correcta prestación de los Servicios, y ejercer labores de interlocución con SUEZ para el seguimiento de la ejecución del Acuerdo sin perjuicio de las funciones atribuidas al Comité de Seguimiento anteriormente referido. El Gestor del Acuerdo Marco podrá coincidir o no con el Service Manager referido en el apartado 4.1.10.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

A su vez, SUEZ designará un interlocutor para proceder al seguimiento del servicio, haciendo de intermediario entre las Empresas Beneficiarias y el contratista.

Queda entendido que el Gestor del Acuerdo Marco será empleado del Contratista, con independencia de SUEZ y las Empresas Beneficiarias, y en especial garantizará el cumplimiento de las obligaciones de prevención de riesgos laborales del Contratista y, en su caso, del subcontratista.

SUEZ podrá solicitar en cualquier momento la sustitución del Gestor del Acuerdo Marco, siempre que intervenga una causa justificada. En este caso, el Contratista propondrá un sustituto con un perfil profesional adecuado en el plazo más breve posible desde la solicitud de sustitución.

SEXTA.-TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

6.1.- El objeto del presente Acuerdo Marco implica el acceso del contratista (en adelante, el “Encargado del tratamiento” o el “Encargado”) a los datos (en adelante, los “Datos”) de SUEZ y/o las empresas beneficiarias del Acuerdo Marco (en adelante, el “Responsable del tratamiento” o el “Responsable”) cuya regulación se contiene en el Anexo núm.17 “Acuerdo del encargado del tratamiento” del Pliego de Condiciones Generales que, debidamente cumplimentado, se anexa al presente Acuerdo Marco.

Cualquier modificación a lo largo de la ejecución del contrato en materia de protección de datos implicará la modificación y adecuación del citado Anexo.

SÉPTIMA.- NOTIFICACIONES

7.1.- Todas las notificaciones, requerimientos, peticiones y otras comunicaciones que hayan de efectuarse por las Partes en relación con el presente Acuerdo deberán realizarse por escrito y se entenderá que han sido debidamente realizadas cuando hayan sido (a) entregadas en mano con confirmación escrita de la recepción por la otra Parte; (b) remitidas mediante conducto notarial; (c) remitida mediante correo postal o electrónico, o así como cualquier otro medio, siempre que en todos estos casos se deje constancia de su debida recepción por el destinatario o destinatarios.

Las comunicaciones y notificaciones entre las Partes deberán ser remitidas a los domicilios y a la atención de las personas que se indican a continuación:

Las dirigidas a [●]:

Att. D. _____
Dirección: _____
Dirección: XXX
Teléfono: +34 _____
Correo electrónico: _____

Las dirigidas a SUEZ:

Att. D. _____
Dirección: _____
Dirección: XXX
Teléfono: +34 _____
Correo electrónico: _____

Cualquier modificación en los domicilios o personas a efectos de notificaciones deberá ser inmediatamente comunicada a la otra Parte de acuerdo con las reglas establecidas en esta cláusula. En tanto una Parte no haya recibido notificación de tales cambios, las notificaciones que ésta realice conforme a dichas reglas de acuerdo con los datos originarios se entenderán correctamente efectuadas.

OCTAVA. - MISCELÁNEA. NORMAS DE INTERPRETACIÓN

8.1.- Integración contractual

Este Acuerdo se halla compuesto e integrado por este documento más los Anexos correspondientes que se le adicionan, así como los que puedan adicionarse en el futuro que deberán suscribirse y ser firmados todos y cada uno de ellos por ambas Partes.

Este documento sustituye y anula a cualesquiera otros que con anterioridad se hayan suscrito entre las Partes en relación con el objeto de este Acuerdo, y desde la firma de este documento sus normas serán íntegramente de aplicación.

8.2.- Encabezamientos

Los encabezamientos y el índice utilizados en el Acuerdo y Anexos se incluyen únicamente con fines de referencia y no afectarán a su interpretación.

8.3.- Prevalencia

Si existieran contradicciones entre el contenido de las cláusulas del Acuerdo y el contenido de un documento complementario, Anexo o Adenda, o entre el contenido de los propios Anexos entre sí, se observará el orden de preferencia a continuación expuesto:

- 1º El Pliego de Condiciones Generales
- 2º El Pliego de Prescripciones Técnicas
- 3º El Acuerdo Marco
- 4º La oferta

Debiéndose dar siempre preferencia a la letra, espíritu y finalidad de las disposiciones del documento de mayor preferencia, salvo que expresamente se hubiera dispuesto lo contrario.

8.4.- Independencia e integración de las cláusulas

La ilicitud, invalidez o ineficacia de cualquiera de las cláusulas del Acuerdo no afectará a la eficacia del resto, siempre que los derechos y obligaciones de las Partes derivados del Acuerdo no se vieran afectados de forma esencial. Se entiende por esencial cualquier situación que lesione gravemente los intereses de cualquiera de las Partes, o que recaiga sobre el objeto mismo del Acuerdo. Dichas cláusulas deberán reemplazarse o integrarse con otras que, siendo conformes a la ley, respondan a la finalidad de las sustituidas. Las Partes renuncian a cualquier reclamación por daños y perjuicios que pudiera pedirse por esta circunstancia.

8.5.- Renuncia

No se entenderá que existe renuncia de las Partes a alguno de los derechos dimanantes del Acuerdo o derivados del incumplimiento del mismo salvo cuando dicha renuncia se haga de forma expresa y por escrito. Si alguna de las Partes renunciara a alguno de los derechos derivados del Acuerdo o de cualquier incumplimiento de la otra parte, aun cuando sean similares.

NOVENA.- LEY APLICABLE

9.1.- El presente Acuerdo se regirá e interpretará de conformidad con el Derecho español.

DÉCIMA. - JURISDICCIÓN

10.1.- Las Partes manifiestan su voluntad inequívoca de someter la resolución de todas las cuestiones litigiosas que puedan surgir de las relaciones jurídicas derivadas de este Acuerdo, tanto en ejecución, cumplimiento, resolución, extinción, interpretación o liquidación, y cuantas otras pudieran surgir, a los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Barcelona.

Y para que conste y en prueba de conformidad, firman el presente Acuerdo por duplicado ejemplar y a un solo efecto en el lugar y fecha indicados en el encabezamiento.



PLIEGO DE CONDICIONES GENERALES. PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA
LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE
CONTACT-CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO SUEZ

Fdo.:

Fdo.:

ANEXO NÚM. 2: **DOCUMENTO DE RATIFICACIÓN DE ADHESIÓN**

De una parte, D. [●], con DNI [●], en nombre y representación de [●], con domicilio en [●] y provista de N.I.F. número [●], actuando en su calidad de [●], en virtud de la escritura de [●], otorgada ante el Notario [●], en fecha [●], bajo el núm. [●] de su protocolo,

Y, de otra parte, D. [●], con DNI [●], en nombre y representación de [●], con domicilio en [●] y provista de N.I.F. número [●], actuando en su calidad de [●], en virtud de la escritura de [●], otorgada ante el Notario [●], en fecha [●], bajo el núm. [●] de su protocolo,

MANIFIESTAN

1) Que [●] es una sociedad integrada en el Grupo Suez, entendiéndose como tal a SUEZ SPAIN, S.L. y a las empresas en las que ésta mantiene una relación de participación accionarial o similar, bien directa o indirectamente, independientemente del porcentaje de participación que ostente en ellas, así como también aquellas sociedades participadas directa o indirectamente, por SUEZ, S.A. con independencia del porcentaje de participación siempre y cuando desarrollen su actividad empresarial en el territorio del Estado español (a los efectos del presente documento, "Grupo Suez").

2) Que [●] se encuentra adherida a la Central de Compras del Grupo Suez, servicio que lleva a cabo SUEZ SPAIN, S.L. (de ahora en adelante, "SUEZ").

3) Que estando [●] interesada en beneficiarse del Acuerdo Marco promovido por SUEZ para la prestación de los servicios de Contact-Center para las empresas del Grupo Suez, [●] procedió a comunicar a SUEZ la información necesaria en relación con los Servicios requeridos y que han sido incluidos en el/los Lote/s [●].

En virtud de lo manifestado, las partes suscriben el presente documento de ratificación de adhesión, de conformidad con las siguientes:

CLÁUSULAS

Primera.- [●] acepta y asume expresamente los derechos, obligaciones y compromisos que se establecen en el Pliego de Condiciones Generales, el Pliego de Prescripciones Técnicas y el acuerdo marco suscrito entre [●] y [●] en fecha [●] de [●] de [●] (de ahora en adelante, la "Documentación contractual"), en relación con las Empresas Beneficiarias, incluyendo las obligaciones en materia de seguridad y salud laboral y coordinación de actividades empresariales.

Segunda.- El contratista ejecutará los Servicios objeto del acuerdo marco de conformidad a la Documentación Contractual, que declara conocer y asumir de forma expresa. A los efectos oportunos, se proporcionan los siguientes datos necesarios para la realización del Servicio contratado:

[●]



PLIEGO DE CONDICIONES GENERALES. PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA
LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE
CONTACT-CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO SUEZ

[•], [•] de [•] de 2022

[Firma]

[Firma]

ANEXO NÚM. 3:
COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD SOBRE LA INFORMACIÓN DE SUEZ Y/O EMPRESAS BENEFICIARIAS FACILITADA A LOS LICITADORES INTERESADOS

El abajo firmante, con DNI [●], actuando en nombre propio / en representación de la sociedad [●], con N.I.F. [●], actuando en su condición de [●], declara que:

- (i) Se compromete a guardar confidencialidad respecto a todos y cada uno de los documentos, materiales e información de cualquier naturaleza y en cualquier forma y formato que SUEZ SPAIN, S.L. (en adelante, "SUEZ") o sus representantes o asesores pongan a disposición de [●] o sus Representantes en relación con la licitación para la contratación por procedimiento abierto de los servicios de Contact-Center para las empresas del Grupo Suez (Referencia: 2021_C19_1501) (en adelante, "Información Confidencial"); y a cualquier análisis, recopilación, estudio u otro documento preparado, utilizado o creado por SUEZ, sus representantes o asesores, [●] o sus Representantes que contenga o refleje la información previamente descrita.
- (ii) Se compromete a utilizar la información facilitada solo y exclusivamente para la preparación y presentación de la oferta solicitada por SUEZ, estando expresamente prohibido cualquier otro uso de la misma para finalidades distintas.
- (iii) Asimismo [●], durante el procedimiento de licitación referido, asume los siguientes compromisos:
 - a. Salvaguardar la Información Confidencial a la que tenga acceso, aplicando similares medidas de seguridad a las aplicadas a su propia información confidencial.
 - b. Aplicar la Información Confidencial exclusivamente a los efectos pactados, e impedir que los datos e informaciones puedan tener utilización abusiva o desleal por terceros. En particular, la Información Confidencial que reciba se destinará al único y exclusivo fin señalado de su participación en la licitación.
 - c. Restringir el acceso a la Información Confidencial a los empleados de que estén involucrados directamente con el fin señalado, así como a no revelar, por cuenta propia o ajena directa o indirectamente, datos o informaciones a terceros, o cuando dicha divulgación sea exigida por la Ley, por cualquier tribunal de justicia o por orden administrativa, o tal información haya llegado a público dominio por cualquier modo distinto a un incumplimiento del presente compromiso.
- (iv) Acepta que el incumplimiento por parte de [●] y/o cualquier empleado de la misma de los compromisos adquiridos en este documento, dará lugar a que SUEZ proceda, con carácter inmediato, a rechazar la oferta que pueda ser presentada, o en su caso, resolver el Acuerdo Marco objeto de adjudicación, siendo a su vez lo anterior causa para no aceptar o no invitar a [●] a ninguna otra solicitud de ofertas o procedimiento de adjudicación que solicite o promueva SUEZ o cualquier otra empresa perteneciente al Grupo Suez¹; todo esto sin perjuicio de las acciones judiciales que se reserva la propia SUEZ para la reclamación de los daños y perjuicios que el eventual incumplimiento pudieran comportar.



PLIEGO DE CONDICIONES GENERALES. PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA
LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE
CONTACT-CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO SUEZ

Y a los efectos oportunos, firma la presente, en [●] de [●] de [●]. Firma: [●]

¹ Dicho grupo comprende todas aquellas participadas, directa o indirectamente, por SUEZ SPAIN, S.L., con independencia del porcentaje de su participación, así como también a las sociedades participadas, directa o indirectamente, por SUEZ, S.A. con independencia del porcentaje de participación siempre y cuando desarrollen su actividad empresarial en el territorio del Estado español.



ANEXO NÚM. 4:
PLANTILLA PARA LA FORMULACIÓN DE CONSULTAS RELATIVAS A LOS PLIEGOS
POR PARTE DE LOS LICITADORES

Nombre Documento de la licitación	Apartado / Página	Fecha Pregunta	Pregunta del Licitador	Fecha Respuesta	Respuesta

ANEXO NÚM. 5.1:
DECLARACIÓN RESPONSABLE SOBRE CRITERIOS DE SOLVENCIA -1

El abajo firmante, con DNI [●], actuando en nombre propio/ en representación de la sociedad [●], con N.I.F. [●], en su condición de [●], en relación al procedimiento de adjudicación del contrato para la prestación del servicio Contact-Center de atención integral a clientes para empresas del Grupo SUEZ, (Referencia 2021_C19_1501) declara responsablemente

I.- Que, cumpliendo todas las condiciones legalmente establecidas para contratar, así como las condiciones particulares que rigen la presente licitación se compromete, en caso de resultar propuesto como adjudicatario, a acreditar tales circunstancias, mediante la presentación de la documentación administrativa a que se refiere el Pliego de Condiciones Generales, así como cualquier otro tipo de documentación por la que se rige esta licitación.

II.- Que la sociedad está válidamente constituida y que conforme a su objeto social puede presentarse a la licitación.

III.- Que como firmante de la declaración ostento la debida representación de la sociedad que presenta la proposición.

IV.- Que la sociedad (i) no se encuentra incurso en ninguna de las circunstancias previstas en el art. 71 LCSP, así como tampoco sus administradores o representantes, (ii) no está incurso en causa de declaración de insolvencia o concurso; (iii) se encuentra al corriente del cumplimiento de todas las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes; (iv) está al corriente del pago del Impuesto de Actividades Económicas o está exenta del pago de dicho Impuesto según lo establecido en la normativa vigente, en su caso; (v) cumple con las previsiones de la normativa en materia de prevención de riesgos laborales; (vi) no ha intervenido, de ninguna manera, en la elaboración de las especificidades técnicas o de los documentos preparatorios o contractuales de la presente contratación, ni está vinculada a ninguna otra sociedad que haya intervenido en la referida elaboración de las especificidades técnicas o documentación preparatorios contractual del presente procedimiento

V.- Si la sociedad es extranjera, se incluye el compromiso de someterse a la jurisdicción de los juzgados y tribunales españoles, para todas las incidencias que directamente o indirectamente se deriven del Acuerdo Marco, con renuncia, en su caso, al fuero jurisdiccional extranjero que pueda corresponder al licitador, debidamente firmado y visado en todas sus hojas.

VI.- Que designa como medio preferente para recibir las comunicaciones oportunas, la dirección de correo electrónico que se indica a continuación, autorizándose así a que todas las notificaciones y comunicaciones derivadas del presente procedimiento se efectúen mediante este correo: [●]

Y a los efectos oportunos, firma la presente, en [●] de [●] de [●].

Firma: [●]



PLIEGO DE CONDICIONES GENERALES. PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA
LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE
CONTACT-CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO SUEZ

Y a los efectos oportunos, firma la presente, en [●] de [●] de [●].

Firma: [●]

ANEXO NÚM. 5.2: **DECLARACIÓN RESPONSABLE SOBRE CRITERIOS DE SOLVENCIA -2**

El abajo firmante, con DNI [●], actuando en nombre propio/ en representación de la sociedad [●], con N.I.F. [●], en su condición de [●], en relación al procedimiento de adjudicación del contrato para la prestación del servicio Contact-Center de atención integral a clientes para empresas del Grupo SUEZ, (Referencia 2021_C19_1501) declara responsablemente

Que la sociedad cumple los requisitos de solvencia económico-financiera siguientes:

1. El volumen anual de negocios en el ámbito de actividades correspondiente al objeto del Acuerdo Marco referido al año de mayor volumen dentro de los tres últimos ejercicios disponibles es igual o superior a una vez y media el importe anual del lote o la suma de los lotes ofertados:

Ejercicio [] – volumen de negocios []

Que la sociedad cumple los requisitos de solvencia técnica siguientes:

2. Referencias similares en clientes, en el ámbito de los servicios solicitados (servicios de Contact-Center de Atención al Cliente en canales telefónico y otros canales no voz y de back office): haber realizado como mínimo durante los últimos tres años, contratos con empresas o administraciones en el ámbito de los servicios solicitados por un importe mínimo anual acumulado en el año de mayor ejecución de igual o mayor importe que el importe anual del lote o la suma de los lotes que se oferten (*completar cada lote con cuantas referencias sean necesarias*)

Lote 1:

- Cliente. []
- Fecha de inicio y fin del contrato. []
- Importe anual de la contratación. []
- Breve descripción de la contratación. []

Lote 2:

- Cliente. []
- Fecha de inicio y fin del contrato. []
- Importe anual de la contratación. []
- Breve descripción de la contratación. []

Lote 3:

- Cliente. []
- Fecha de inicio y fin del contrato. []
- Importe anual de la contratación. []
- Breve descripción de la contratación. []

3. Haber realizado como mínimo DOS (2) proyectos de gran envergadura en el curso de los TRES (3) últimos años. Se entiende por proyecto de gran envergadura aquellos servicios de Front Office con un volumen de

interacciones atendidas en igual o superior a DOCE MIL (12.000) llamadas diarias y servicios de Back Office con volumen de interacciones atendidas igual o superior a 1.300 servicios diarios

Lote 1:

- Cliente. []
- Fecha de inicio y fin del contrato. []
- Importe anual de la contratación. []
- Breve descripción de la contratación. []

- Cliente. []
- Fecha de inicio y fin del contrato. []
- Importe anual de la contratación. []
- Breve descripción de la contratación. []

Lote 2:

- Cliente. []
- Fecha de inicio y fin del contrato. []
- Importe anual de la contratación. []
- Breve descripción de la contratación. []

- Cliente. []
- Fecha de inicio y fin del contrato. []
- Importe anual de la contratación. []
- Breve descripción de la contratación. []

Lote 3

- Cliente. []
- Fecha de inicio y fin del contrato. []
- Importe anual de la contratación. []
- Breve descripción de la contratación. []

- Cliente. []
- Fecha de inicio y fin del contrato. []
- Importe anual de la contratación. []
- Breve descripción de la contratación. []

4. Dispone o, en caso de no disponer actualmente, se compromete a suscribir en caso de resultar adjudicatario, de un seguro de Responsabilidad Civil superior o igual a CINCO MILLONES DE EUROS (5.000.000.- €) por siniestro y año.

5. Dispone o, en caso de no disponer actualmente, se compromete a suscribir en caso de resultar adjudicatario, un seguro de Responsabilidad de Ciber Riesgo por un importe mínimo de DOS MILLONES DE EUROS (2.000.000.- €) por siniestro y año

6. Certificación acreditativa nivel medio esquema de seguridad: Escoger la opción que proceda:

Disponer de certificación emitida por Entidad de Certificación Acreditada, conforme cumple el nivel medio de medidas de seguridad según el Anexo II del Esquema Nacional de Seguridad para cada uno de los sistemas de información que aporte para la prestación de los servicios objeto del presente Pliego.

En caso de no disponer de una certificación emitida por Entidad de Certificación Acreditada, conforme cumple el nivel medio de medidas de seguridad según el Anexo II del Esquema Nacional de Seguridad en el momento de presentar la oferta, se compromete, en caso de resultar adjudicatario, a superar una auditoría que verificará el cumplimiento de las medidas de seguridad correspondientes al nivel medio según el Anexo II del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) que se concretan en el Anexo 17.1, en los términos regulados en el Pliego de Prescripciones técnicas.

7. Disponer de certificación de un Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001 o equivalente) o acreditar trabajos en el entorno de la norma.

Y a los efectos oportunos, firma la presente, en [●] de [●] de [●]. Firma: [●]

ANEXO NÚM. 6: COMPROMISO DE CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El abajo firmante, con DNI [●], actuando en nombre propio/ en representación de la sociedad [●], con N.I.F. [●], en su condición de [●], en relación al procedimiento de adjudicación del contrato para la prestación del servicio Contact-Center de atención integral a clientes para empresas del Grupo SUEZ, (Referencia 2021_C19_1501) declara responsablemente

Que, conforme a lo exigido en el Pliego de Condiciones Generales que rige la licitación relativa al procedimiento de adjudicación del contrato para la prestación del servicio Contact-Center de atención integral a clientes para empresas del Grupo SUEZ, por la presente me comprometo a cumplir las condiciones especiales de ejecución previstas en la Cláusula 21 del presente Pliego de Condiciones en el caso de resultar adjudicatario del Contrato.

Y a los efectos oportunos, firma la presente, en [●] de [●] de 20[●]

Firma: (Nombre del representante) [●]



ANEXO NÚM. 7: DECLARACIÓN RESPONSABLE REFERENTE A LA SUBCONTRATACIÓN

El abajo firmante, con DNI [●], actuando en nombre propio/ en representación de la sociedad [●], con N.I.F. [●], en su condición de [●], en relación al procedimiento de adjudicación del contrato para la prestación del servicio Contact-Center de atención integral a clientes para empresas del Grupo SUEZ, (Referencia 2021_C19_1501) declara responsablemente que, en caso de resultar adjudicataria, tiene previsto subcontratar las prestaciones que se detallan seguidamente, con los operadores económicos que se indican:

Operador económico a subcontratar	Prestación a subcontratar	Importe	% que representa sobre el Acuerdo Marco

Y a los efectos oportunos, firma la presente, en [●] de [●] de [●].

Firma: [●]

*(En caso de subcontratación, será necesario acompañar documentación acreditativa del cumplimiento de los criterios de selección cualitativa y, asimismo, acreditar mediante declaración responsable del subcontratista los extremos recogidos en el **Anexo núm. 5.1** de este Pliego).*

ANEXO NÚM. 8- COMPROMISO DE SUSCRIBIR EL DOCUMENTO CHECK-LIST EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

El abajo firmante, con DNI [●], actuando en nombre propio/ en representación de la sociedad [●], con N.I.F. [●], en su condición de [●], en relación al procedimiento de adjudicación del contrato para la prestación del servicio Contact-Center de atención integral a clientes para empresas del Grupo SUEZ, (Referencia 2021_C19_1501) declara responsablemente

Que, conforme a lo exigido en la Cláusula 9 del Pliego de Condiciones que rige la licitación relativa al procedimiento para la contratación del servicio Contact-Center de atención integral a clientes para empresas del Grupo SUEZ, (Referencia 2021_C19_1501) por la presente me comprometo a que, en caso de resultar adjudicatario de dicho procedimiento de contratación, y previamente a la formalización del contrato, procederé a la debida cumplimentación y entrega a esta entidad del Check-List en materia de protección de datos personales incluido en el Anexo 9 del PCG, de conformidad con lo previsto por el Pliego de Condiciones así como por el Reglamento (UE) 2016/679, General de Protección de Datos y por cualquier otra normativa vigente que resulte de aplicación.

Y a los efectos oportunos, firma la presente, en [●] de [●] de [●]

Firma: [●]

ANEXO NÚM. 9- CHECK-LIST EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Estas preguntas únicamente deberán ser debidamente cumplimentadas por parte del licitador a quién se haya propuesto como adjudicatario del presente Acuerdo Marco

ID	PREGUNTA	RESPUESTA
1	¿El Proveedor tiene la obligación legal de nombrar un Delegado de Protección de Datos o Data Protection Officer (DPO)? En caso de que la respuesta sea afirmativa, ¿Lo ha nombrado? por favor, incluya sus datos de contacto.	
2	¿El Proveedor cuenta con un departamento o área de seguridad o un Chief Security Officer?	
3	¿El Proveedor realiza auditorías periódicas para verificar el nivel de seguridad aplicable a los tratamientos que efectúa por cuenta de terceros? En caso de respuesta afirmativa, ¿Aporta certificado emitido por el auditor o copia del informe correspondiente?	
4	¿El Proveedor cuenta con alguna certificación de seguridad?	
5	¿El Proveedor ha sido sancionado o inspeccionado en alguna ocasión por la Agencia Española de Protección de Datos o la autoridad de control equivalente?	
6	¿El Proveedor o alguna de sus filiales han sido sancionados o inspeccionados por alguna autoridad europea de protección de datos?	
7	¿El proveedor está adherido a algún código de conducta?	
8	¿El Proveedor dispone de una política o protocolo interno para la gestión de brechas de seguridad?	
9	¿El Proveedor mantiene actualizado un Registro de actividades del tratamiento (incluyendo las realizadas por cuenta de terceros)?	
10	¿El Proveedor dispone de una política o protocolo interno relativo a la gestión de derechos de los interesados?	



PLIEGO DE CONDICIONES GENERALES. PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA
LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE
CONTACT-CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO SUEZ

11	¿El Proveedor cumple adecuadamente con las obligaciones establecidas en la normativa de protección de datos? ¿Podría aportar certificados de consultores/asesores/auditores externos para que así lo acrediten?	
----	---	--

ANEXO NÚM. 10: PROPOSICIÓN ECONÓMICA – LOTE 1

El/La Sr./Sra. [●], con DNI [●], en nombre y representación de [●], con CIF/NIF [●] y domicilio fiscal en [●], calle/plaza [●], nº[●], enterado del anuncio publicado para la adjudicación del contrato de prestación de servicios de Contact-Center para las empresas del Grupo Suez (Referencia: 2021_C19_1501), acepta incondicionalmente los pliegos de condiciones generales y de prescripciones técnicas que lo rigen, y se compromete a ejecutar el contrato con estricta sujeción a los requisitos y condiciones contenidos en los mismos, participando en el procedimiento de adjudicación con la siguiente propuesta económica:

Lote 1;

A continuación, se muestra el detalle del volumen estimado para la elaboración de las propuestas económicas:

Servicios	Volumen Total estimado	Volumen estimado 2022	Volumen estimado 2023	Volumen estimado 2024
Atención Telefónica Comercial	5.279.650	1.868.772	1.705.439	1.705.439
Atención del Back Office Web				
Volumen gestiones totales previstas Gestionadas	122.867	37.120	40.832	44.915
Volumen gestiones totales previstas Reasignadas	2.457	742	817	898
Servicio Atención Redes Sociales (RRSS)	281.763	73.905	92.381	115.477

Precios a ofertar por servicio:

Servicios	Volumen Total estimado	Precios Escenario Tecnológico 1	Precios Escenario Tecnológico 2	Precios Escenario Tecnológico 3	
Atención Telefónica Comercial	5.279.650				€/llamada atendida
Atención del Back Office Web					
Volumen gestiones totales previstas Gestionadas	122.867				€/caso gestionado
Volumen gestiones totales previstas Reasignadas	2.457				€/caso reasignado
Servicio Atención Redes Sociales (RRSS)	281.763				€/conversación atendida

Otros aspectos a cotizar	Precio máximo a ofertar	Precio ofertado	
Acciones comerciales puntuales	19,00 €/hora		€/hora
Coste Formación agentes	19,00 €/hora		€/hora agente
Coste llamada saliente contestada	1,90 €		€/llamada saliente realizada contestada

El Importe Total para el Escenario 1 del Lote 1 teniendo en cuenta el volumen total estimado para cada servicio, es de _____ €.

El Importe Total para el Escenario 2 del Lote 1 teniendo en cuenta el volumen total estimado para cada servicio, es de _____ €.

El Importe Total para el Escenario 3 del Lote 1 teniendo en cuenta el volumen total estimado para cada servicio, es de _____ €.



PLIEGO DE CONDICIONES GENERALES. PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA
LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE
CONTACT-CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO SUEZ

Fecha y firma del licitador

[•]

[•], [•] de [•] de 2022

(Quedarán excluidas del presente procedimiento aquellas ofertas que no se ajusten al formato del presente anexo, sean incompletas, anómalas, contengan errores y/u omisiones, que no permitan conocer claramente las condiciones para valorar la oferta o induzcan a error. Asimismo, se dará a entender la negativa a presentar una oferta integradora para aquellas ofertas en las que no se hayan completado debidamente el "Anexo 13: Proposición Económica Integradora").

ANEXO NÚM. 11: PROPOSICIÓN ECONÓMICA – LOTE 2

El/La Sr./Sra. [●], con DNI [●], en nombre y representación de [●], con CIF/NIF [●] y domicilio fiscal en [●], calle/plaza [●], nº[●], enterado del anuncio publicado para la adjudicación del contrato de prestación de servicios de Contact-Center para las empresas del Grupo Suez (Referencia: 2021_C19_1501), acepta incondicionalmente los pliegos de condiciones generales y de prescripciones técnicas que lo rigen, y se compromete a ejecutar el contrato con estricta sujeción a los requisitos y condiciones contenidos en los mismos, participando en el procedimiento de adjudicación con la siguiente propuesta económica:

Lote 2;

A continuación, se muestra el detalle del volumen estimado para la elaboración de las propuestas económicas:

Servicios	Volumen Total estimado	Volumen estimado 2022	Volumen estimado 2023	Volumen estimado 2024
Atención Telefónica Comercial	2.799.569	965.103	926.498	907.968
Atención del Back Office Web	773.683	276.000	253.920	243.763

Precios a ofertar por servicio:

Servicios	Volumen Total estimado	Escenario Tecnológico 1	Escenario Tecnológico 2
Atención Telefónica Comercial	2.799.569		
Atención del Back Office Web	773.683		

€/llamada atendida
€/caso gestionado

Otros aspectos a cotizar	Precio máximo a ofertar	Precio ofertado
Acciones Comerciales Puntuales	19,00 €/hora	
Coste formación agentes	19,00 €/hora	
Servicio Atención Redes Sociales (RRSS)	2,30 €	
Coste llamada saliente contestada	1,90 €	

€/hora
€/hora agente dedicada
€/conversación atendida
€/llamada saliente realizada contestada

La llamada saliente debe incorporar los costes de gestión y el coste asociado al tráfico de llamada
Los importes deberán estar indicados en euros, IVA no incluido.

El Importe Total para el Escenario 1 del Lote 2 teniendo en cuenta el volumen total estimado para cada servicio, es de _____ €.

El Importe Total para el Escenario 2 del Lote 2 teniendo en cuenta el volumen total estimado para cada servicio, es de _____ €.

Fecha y firma del licitador

[●]



PLIEGO DE CONDICIONES GENERALES. PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA
LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE
CONTACT-CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO SUEZ

[●], [●] de [●] de 2022

(Quedarán excluidas del presente procedimiento aquellas ofertas que no se ajusten al formato del presente anexo, sean incompletas, anómalas, contengan errores y/u omisiones, que no permitan conocer claramente las condiciones para valorar la oferta o induzcan a error. Asimismo, se dará a entender la negativa a presentar una oferta integradora para aquellas ofertas en las que no se hayan completado debidamente el "Anexo 13: Proposición Económica Integradora").

ANEXO NÚM. 12: PROPOSICIÓN ECONÓMICA – LOTE 3

El/La Sr./Sra. [●], con DNI [●], en nombre y representación de [●], con CIF/NIF [●] y domicilio fiscal en [●], calle/plaza [●], nº[●], enterado del anuncio publicado para la adjudicación del contrato de prestación de servicios de Contact-Center para las empresas del Grupo Suez (Referencia: 2021_C19_1501), acepta incondicionalmente los pliegos de condiciones generales y de prescripciones técnicas que lo rigen, y se compromete a ejecutar el contrato con estricta sujeción a los requisitos y condiciones contenidos en los mismos, participando en el procedimiento de adjudicación con la siguiente propuesta económica:

Lote 3;

A continuación, se muestra el detalle del volumen estimado para la elaboración de las propuestas económicas:

Servicio 1. Atención del Proceso de Gestión de Averías para empresas Beneficiarias (excepto AB)	Volumen Total estimado	Volumen estimado 2022	Volumen estimado 2023	Volumen estimado 2024
Llamadas anuales entrantes	1.114.896	371.632	371.632	371.632
Llamadas anuales salientes	245.199	81.733	81.733	81.733

Servicio 2. Atención del Proceso de Gestión de Averías para AB	Volumen Total estimado	Volumen estimado 2022	Volumen estimado 2023	Volumen estimado 2024
Llamadas anuales entrantes	252.000	84.000	84.000	84.000
Llamadas anuales salientes	1.200	400	400	400

Precios a ofertar por servicio:

Servicio 1. Atención del Proceso de Gestión de Averías para empresas Beneficiarias (excepto AB)	Volumen Total estimado	Precios Escenario Tecnológico 1	Precios Escenario Tecnológico 2	Precios Escenario Tecnológico 3	
Llamadas anuales entrantes	252.000				€/llamada atendida
Llamadas anuales salientes	1.200				€/llamada saliente realizada contestada

Servicio 2. Atención del Proceso de Gestión de Averías para AB	Volumen Total estimado	Precios Escenario Tecnológico 1	Precios Escenario Tecnológico 2	
Llamadas anuales entrantes	252.000			€/llamada atendida
Llamadas anuales salientes	1.200			€/llamada saliente realizada contestada

Otros aspectos a cotizar	Precio máximo a ofertar	Precio ofertado	
Coste formación agentes	19,00 €/hora		€/hora agente dedicada

La llamada saliente debe incorporar los costes de gestión y el coste asociado al tráfico de llamada
Los importes deberán estar indicados en euros, IVA no incluido.

El Importe Total para el Escenario 1 del Lote 3 teniendo en cuenta el volumen total estimado para cada servicio, es



PLIEGO DE CONDICIONES GENERALES. PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA
LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE
CONTACT-CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO SUEZ

de _____ €.

El Importe Total para el Escenario 2 del Lote 3 teniendo en cuenta el volumen total estimado para cada servicio, es de _____ €.

El Importe Total para el Escenario 3 del Lote 3 teniendo en cuenta el volumen total estimado para cada servicio, es de _____ €.

Fecha y firma del licitador

[•]

[•], [•] de [•] de 2022

(Quedarán excluidas del presente procedimiento aquellas ofertas que no se ajusten al formato del presente anexo, sean incompletas, anómalas, contengan errores y/u omisiones, que no permitan conocer claramente las condiciones para valorar la oferta o induzcan a error. Asimismo, se dará a entender la negativa a presentar una oferta integradora para aquellas ofertas en las que no se hayan completado debidamente el "Anexo 13: Proposición Económica Integradora").

ANEXO NÚM. 13: PROPOSICIÓN ECONÓMICA INTEGRADORA

El/La Sr./Sra. [●], con DNI [●], en nombre y representación de [●], con CIF/NIF [●] y domicilio fiscal en [●], calle/plaza [●], nº[●], enterado del anuncio publicado para la adjudicación del contrato de prestación de servicios de Contact-Center para las empresas del Grupo Suez (Referencia: 2021_C19_1501), acepta incondicionalmente los pliegos de condiciones generales y de prescripciones técnicas que lo rigen, y se compromete a ejecutar el contrato con estricta sujeción a los requisitos y condiciones contenidos en los mismos, participando en el procedimiento de adjudicación con la siguiente propuesta económica:

Lote 1;

A continuación, se muestra el detalle del volumen estimado para la elaboración de las propuestas económicas:

Servicios	Volumen Total estimado	Volumen estimado 2022	Volumen estimado 2023	Volumen estimado 2024
Atención Telefónica Comercial	5.279.650	1.868.772	1.705.439	1.705.439
Atención del Back Office Web				
Volumen gestiones totales previstas Gestionadas	122.867	37.120	40.832	44.915
Volumen gestiones totales previstas Reasignadas	2.457	742	817	898
Servicio Atención Redes Sociales (RRSS)	281.763	73.905	92.381	115.477

Precios a ofertar por servicio:

Servicios	Volumen Total estimado	Precios Escenario Tecnológico 1	Precios Escenario Tecnológico 2	Precios Escenario Tecnológico 3	
Atención Telefónica Comercial	5.279.650				€/llamada atendida
Atención del Back Office Web					
Volumen gestiones totales previstas Gestionadas	122.867				€/caso gestionado
Volumen gestiones totales previstas Reasignadas	2.457				€/caso reasignado
Servicio Atención Redes Sociales (RRSS)	281.763				€/conversación atendida

Otros aspectos a cotizar	Precio máximo a ofertar	Precio ofertado	
Acciones comerciales puntuales	19,00 €/hora		€/hora
Coste Formación agentes	19,00 €/hora		€/hora agente
Coste llamada saliente contestada	1,90 €		€/llamada saliente realizada contestada

El Importe Total para el Escenario 1 del Lote 1 teniendo en cuenta el volumen total estimado para cada servicio, es de _____ €.

El Importe Total para el Escenario 2 del Lote 1 teniendo en cuenta el volumen total estimado para cada servicio, es de _____ €.

El Importe Total para el Escenario 3 del Lote 1 teniendo en cuenta el volumen total estimado para cada servicio, es de _____ €.

Lote 2; A continuación, se muestra el detalle del volumen estimado para la elaboración de las propuestas económicas:

Servicios	Volumen Total estimado	Volumen estimado 2022	Volumen estimado 2023	Volumen estimado 2024
Atención Telefónica Comercial	2.799.569	965.103	926.498	907.968
Atención del Back Office Web	773.683	276.000	253.920	243.763

Precios a ofertar por servicio:

Servicios	Volumen Total estimado	Escenario Tecnológico 1	Escenario Tecnológico 2	
Atención Telefónica Comercial	2.799.569			€/llamada atendida
Atención del Back Office Web	773.683			€/caso gestionado

Otros aspectos a cotizar	Precio máximo a ofertar	Precio ofertado	
Acciones Comerciales Puntuales	19,00 €/hora		€/hora
Coste formación agentes	19,00 €/hora		€/hora agente dedicada
Servicio Atención Redes Sociales (RRSS)	2,30 €		€/conversación atendida
Coste llamada saliente contestada	1,90 €		€/llamada saliente realizada contestada

La llamada saliente debe incorporar los costes de gestión y el coste asociado al tráfico de llamada
Los importes deberán estar indicados en euros, IVA no incluido.

El Importe Total para el Escenario 1 del Lote 2 teniendo en cuenta el volumen total estimado para cada servicio, es de _____ €.

El Importe Total para el Escenario 2 del Lote 2 teniendo en cuenta el volumen total estimado para cada servicio, es de _____ €.

y

Lote 3;

A continuación, se muestra el detalle del volumen estimado para la elaboración de las propuestas económicas:

Servicio 1. Atención del Proceso de Gestión de Averías para empresas Beneficiarias (excepto Aigües de Barcelona)	Volumen Total estimado	Volumen estimado 2022	Volumen estimado 2023	Volumen estimado 2024
Llamadas anuales entrantes	1.114.896	371.632	371.632	371.632
Llamadas anuales salientes	245.199	81.733	81.733	81.733

Servicio 2. Atención del Proceso de Gestión de Averías Aigües de Barcelona	Volumen Total estimado	Volumen estimado 2022	Volumen estimado 2023	Volumen estimado 2024
Llamadas anuales entrantes	252.000	84.000	84.000	84.000
Llamadas anuales salientes	1.200	400	400	400

Precios a ofertar por servicio:

Servicio 1. Atención del Proceso de Gestión de Averías para empresas Beneficiarias (excepto AB)	Volumen Total estimado	Precios Escenario Tecnológico 1	Precios Escenario Tecnológico 2	Precios Escenario Tecnológico 3	
Llamadas anuales entrantes	252.000				€/llamada atendida
Llamadas anuales salientes	1.200				€/llamada saliente realizada contestada

Servicio 2. Atención del Proceso de Gestión de Averías para AB	Volumen Total estimado	Precios Escenario Tecnológico 1	Precios Escenario Tecnológico 2	
Llamadas anuales entrantes	252.000			€/llamada atendida
Llamadas anuales salientes	1.200			€/llamada saliente realizada contestada

Otros aspectos a cotizar	Precio máximo a ofertar	Precio ofertado	
Coste formación agentes	19,00 €/hora		€/hora agente dedicada

La llamada saliente debe incorporar los costes de gestión y el coste asociado al tráfico de llamada
Los importes deberán estar indicados en euros, IVA no incluido.

El Importe Total para el Escenario 1 del Lote 3 teniendo en cuenta el volumen total estimado para cada servicio, es de _____ €.

El Importe Total para el Escenario 2 del Lote 3 teniendo en cuenta el volumen total estimado para cada servicio, es de _____ €.

El Importe Total para el Escenario 3 del Lote 3 teniendo en cuenta el volumen total estimado para cada servicio, es de _____ €.

Fecha y firma del licitador

[●]

[●], [●] de [●] de 2022

(Quedarán excluidas del presente procedimiento aquellas ofertas que no se ajusten al formato del presente anexo, sean incompletas, anómalas, contengan errores y/u omisiones, que no permitan conocer claramente las condiciones para valorar la oferta o induzcan a error. Asimismo, se dará a entender la negativa a presentar una oferta integradora para aquellas ofertas en las que no se hayan completado debidamente el "Anexo 13: Proposición Económica Integradora".)

ANEXO NÚM. 14: **CRITERIOS DE VALORACIÓN**

Con el objeto de establecer una calificación de las ofertas presentadas, se valorarán en cada Lote los siguientes aspectos, otorgando los puntos indicados en cada apartado:

	Puntos
A. CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR:	30
A1. MEMORIA TÉCNICA:	30
A1.1. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	3
A1.2. PREVISIÓN DE LA DEMANDA Y DIMENSIONAMIENTO	4
A1.3. SEGUIMIENTO Y CONDUCCIÓN	5
A1.4. PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO	3
A1.5. PLAN DE TRANSICIÓN Y DEVOLUCIÓN	1
A1.6. CALIDAD Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	4
A1.7. FORMACIÓN	4
A1.8. RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	2
A1.9. INFRAESTRUCTURA	4
B. CRITERIOS OBJETIVOS DE APLICACIÓN AUTOMÁTICA:	70
B1.1. PROPOSICIÓN ECONÓMICA:	70
Total (A+B):	100

A. CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR PARA LOS LOTES 1, 2 y 3

A.1. (Obligatorio) MEMORIA TÉCNICA: hasta un máximo de 30 puntos, desglosados del siguiente modo:

ASPECTO	ASPECTOS A VALORAR	CRITERIOS DE VALORACIÓN	FORMATO DE LA RESPUESTA
<p>Estructura Organizativa</p>	<p>El ADJUDICATARIO deberá elaborar una memoria explicativa de la Estructura Organizativa en la cual se detalle cómo dará cumplimiento a los requisitos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT) en los capítulos Organigrama, Perfiles. Asignación de perfiles de agente y Ratios correspondientes a cada uno de los LOTES 1, 2 y 3.</p> <p>En ella se deberá detallar la organización del servicio, el número de agentes por coordinador, el porcentaje de dedicación al servicio para cada uno de los perfiles de soporte indicados.</p> <p>En todo caso, la propuesta presentada en este apartado tiene que ser viable y coherente con el conjunto de la Memoria técnica y con el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).</p>	<p>Se otorgará la máxima puntuación al ADJUDICATARIO que presente la propuesta más adecuada de organización para el desarrollo de los servicios a prestar, valorándose la racionalidad, el detalle y la coherencia de la propuesta de acuerdo con lo descrito en los capítulos Organigrama, Perfiles, Asignación de perfiles de agente y Ratios, correspondientes a cada uno de los LOTES 1, 2 y 3 del PPT.</p> <p>El resto de las ofertas se puntuarán comparativamente.</p>	<p>La memoria explicativa deberá realizarse en Word con una extensión máxima de 6 páginas, con letra Arial 12 e interlineado 1,0 con referencia MT1 y nombre del documento MEMORIA TECNICA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.</p> <p>Dentro de la memoria no se admitirán enlaces externos.</p>

<p>Previsión de la Demanda y Dimensionamiento</p>	<p>El ADJUDICATARIO deberá elaborar una memoria explicativa de Previsión de la Demanda y Dimensionamiento en la cual se detalle cómo dará cumplimiento a los requisitos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT) en los capítulos Reparto de roles y responsabilidades, Previsión de la demanda y Agentes previstos correspondientes a cada uno de los LOTES 1, 2 y 3.</p> <p>En ella deberá detallará qué drivers y/o parámetros serán utilizados para predecir con la mayor exactitud posible las previsiones, así como la propuesta de dimensionamiento por franja horaria para una semana estándar (FTEs totales y por perfil).</p> <p>En todo caso, la propuesta presentada en este apartado tiene que ser viable y coherente con el conjunto de la Memoria técnica y con el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).</p>	<p>Se otorgará la máxima puntuación al ADJUDICATARIO que presente la propuesta más adecuada de organización para el desarrollo de los servicios a prestar, valorándose la racionalidad, el detalle y la coherencia de la propuesta de acuerdo con lo descrito en el capítulo Reparto de roles y responsabilidades, Previsión de la demanda y Agentes previstos correspondientes a cada uno de los LOTES 1, 2 y 3 del PPT.</p> <p>El resto de las ofertas se puntuarán comparativamente.</p>	<p>La memoria explicativa deberá realizarse en Word con una extensión máxima de 2 páginas, con letra Arial 12 e interlineado 1,0 con referencia MT2 y nombre del documento MEMORIA TECNICA DEMANDA Y DIMENSIONAMIENTO.</p> <p>Dentro de la memoria no se admitirán enlaces externos.</p>
--	--	---	--

<p>Seguimiento y conducción</p>	<p>El ADJUDICATARIO deberá elaborar una memoria explicativa de Seguimiento y Conducción en la cual se detalle cómo dará cumplimiento a los requisitos establecidos en el pliego en este ámbito. (identificar cláusula PPT)</p> <p>En ella deberá detallará:</p> <ul style="list-style-type: none"> - los criterios y procedimientos para el seguimiento del servicio en tiempo real - el proceso de supervisión y relación entre los coordinadores y agentes - los procedimientos para la reconducción del servicio ante desviaciones superiores al 10% de la previsión - el modelo de reporting del cuadro de mando <p>En todo caso, la propuesta presentada en este apartado tiene que ser viable y coherente con el conjunto de la Memoria técnica y con el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).</p>	<p>Se otorgará la máxima puntuación al ADJUDICATARIO que presente en su conjunto la propuesta de mecanismos de Seguimiento y Conducción más adecuada, valorándose el detalle de la propuesta, así como su coherencia e idoneidad para garantizar la correcta prestación del servicio en relación con de acuerdo con lo descrito en el capítulo Seguimiento y conducción correspondientes a cada uno de los LOTES 1, 2 y 3 del PPT.</p> <p>El resto de ofertas se puntuarán comparativamente.</p>	<p>La memoria explicativa deberá realizarse en Word con una extensión máxima de 4 páginas, con letra Arial 12 e interlineado 1,0 con referencia MT3 y nombre del documento MEMORIA TECNICA SEGUIMIENTO Y CONDUCCIÓN.</p> <p>Dentro de la memoria no se admitirán enlaces externos.</p>
--	---	--	--

<p>Plan de Contingencia y Continuidad</p>	<p>El ADJUDICATARIO deberá elaborar una memoria explicativa de Plan de Contingencia y Continuidad en la cual se detalle cómo dará cumplimiento a los requisitos establecidos en el pliego en este ámbito.</p> <p>En ella deberá detallar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - los riesgos identificados en cada posible escenario y su valoración de impacto según complejidad de implantación y criticidad - las acciones de mitigación de los riesgos identificados - los recursos humanos y materiales de cada tipo de actuación - los mecanismos de activación y seguimiento del Plan de Contingencia y Plan de Continuidad del Negocio - las actuaciones y tiempos de ejecución de las acciones que componen el Plan de Contingencia y Plan de Continuidad del Negocio <p>En todo caso, la propuesta presentada en este apartado tiene que ser viable y coherente con el conjunto de la Memoria técnica y con el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).</p>	<p>Se otorgará la máxima puntuación al ADJUDICATARIO que disponga del Plan de Contingencia más adecuado valorándose racionalidad, el detalle y la coherencia de la propuesta de acuerdo con lo descrito en los capítulos Plan de Contingencia y Plan de Continuidad del negocio correspondientes a cada uno de los LOTES 1, 2 y 3 del PPT.</p> <p>En concreto, se valorará de forma comparativa entre todos los Planes el grado de detalle y los resultados esperados de cada propuesta.</p> <p>El resto de las ofertas se puntuarán comparativamente.</p>	<p>La memoria explicativa deberá realizarse en Word con una extensión máxima de 6 páginas, con letra Arial 12 e interlineado 1,0 con referencia MT4 y nombre del documento MEMORIA TECNICA PLAN CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD.</p> <p>Dentro de la memoria no se admitirán enlaces externos.</p>
--	--	--	---

<p>Plan de Transición y Devolución</p>	<p>El ADJUDICATARIO deberá elaborar una memoria explicativa de Plan de Transición y Devolución en el cual se detalle cómo dará cumplimiento a los requisitos establecidos en el pliego en este ámbito.</p> <p>En ella deberá detallar los principales objetivos, aspectos clave, actuaciones y tiempos de ejecución tanto para el periodo de transición como el de devolución.</p> <p>En todo caso, la propuesta presentada en este apartado tiene que ser viable y coherente con el conjunto de la Memoria técnica y con lo descrito en el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).</p>	<p>Se otorgará la máxima puntuación al ADJUDICATARIO que presente la propuesta más adecuada de Modelo de Transición y Devolución del servicio, valorándose racionalidad, el detalle y la coherencia de la propuesta de acuerdo con lo descrito en el capítulo Plan de Transición y Devolución correspondientes a cada uno de los LOTES 1, 2 y 3 del PPT.</p> <p>El resto de las ofertas se puntuarán comparativamente.</p>	<p>La memoria explicativa deberá realizarse en Word con una extensión máxima de 4 páginas, con letra Arial 12 e interlineado 1,0 con referencia MT5 y nombre del documento MEMORIA TECNICA PLAN TRANSICIÓN Y DEVOLUCIÓN.</p> <p>Dentro de la memoria no se admitirán enlaces externos.</p>
---	--	--	--

<p>Modelo de Calidad y Gestión del Conocimiento</p>	<p>El ADJUDICATARIO deberá elaborar una memoria explicativa de Modelo de Calidad y Gestión del Conocimiento en la cual se detalle cómo dará cumplimiento a los requisitos establecidos en el pliego en este ámbito.</p> <p>En ella deberá detallar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - el número de monitorizaciones mensuales totales y por agente - los mecanismos y procedimientos de presentación de resultados a SUEZ - las acciones, perfiles implicados y tiempo de dedicación a la reconducción - las herramientas para la elaboración de argumentarios - la metodología utilizada para asegurar el correcto grado de conocimientos de todos los agentes y perfiles de soporte <p>En todo caso, la propuesta presentada en este apartado tiene que ser viable y coherente con el conjunto de la Memoria técnica y con el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).</p>	<p>Se otorgará la máxima puntuación al ADJUDICATARIO que presente la propuesta más adecuada de Modelo de Calidad y Gestión del Conocimiento, valorándose racionalidad, el detalle y la coherencia de la propuesta de acuerdo con lo descrito en los capítulos Evaluación de la calidad ofrecida, Reparto de Roles y Responsabilidades y Formación correspondientes a cada uno de los LOTES 1, 2 y 3 del PPT.</p> <p>El resto de las ofertas se puntuarán comparativamente.</p>	<p>La memoria explicativa deberá realizarse en Word con una extensión máxima de 8 páginas, con letra Arial 12 e interlineado 1,0 con referencia MT6 y nombre del documento MEMORIA TECNICA CALIDAD Y CONOCIMIENTO.</p> <p>Dentro de la memoria no se admitirán enlaces externos.</p>
--	--	--	--

<p>Plan de Formación</p>	<p>El ADJUDICATARIO deberá elaborar una memoria explicativa de Plan de Formación en la cual se detalle cómo dará cumplimiento a los requisitos establecidos en el pliego en este ámbito.</p> <p>En ella deberá detallar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - las horas de formación inicial y de reciclaje para cada perfil - la metodología utilizada - las evidencias de la capacitación de los agentes - la forma de identificación de las necesidades de formación de reciclaje y el seguimiento del mismo <p>En todo caso, la propuesta presentada en este apartado tiene que ser viable y coherente con el conjunto de la Memoria técnica y con el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).</p>	<p>Se otorgará la máxima puntuación al ADJUDICATARIO que presente el Plan de Formación más adecuado y que garantice una mejor capacitación de los agentes, desde un punto de vista reactivo como proactivo, valorándose racionalidad, el detalle y la coherencia de la propuesta de acuerdo con lo descrito en el capítulo Formación correspondientes a cada uno de los LOTES 1, 2 y 3 del PPT.</p> <p>El resto de las ofertas se puntuarán comparativamente.</p>	<p>La memoria explicativa deberá realizarse en Word con una extensión máxima de 4 páginas, con letra Arial 12 e interlineado 1,0 con referencia MT7 y nombre del documento MEMORIA TECNICA FORMACIÓN.</p> <p>Dentro de la memoria no se admitirán enlaces externos.</p>
<p>Plan Reclutamiento y Selección</p>	<p>El ADJUDICATARIO deberá elaborar una memoria explicativa de Plan Reclutamiento y Selección en la cual se detalle cómo dará cumplimiento a los requisitos establecidos en el pliego en este ámbito.</p> <p>En ella deberá detallar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - los mecanismos utilizados para el reclutamiento y selección de las personas - el Plan de Motivación con sus acciones y tiempos de ejecución - los mecanismos de retribución según perfil <p>En todo caso, la propuesta presentada en este apartado tiene que ser viable y coherente con el conjunto de la Memoria técnica y con el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).</p>	<p>Se otorgará la máxima puntuación al ADJUDICATARIO que presente el Plan de Reclutamiento y Selección más adecuado y que ofrezca las mejores garantías para disponer de los perfiles requeridos valorándose racionalidad, el detalle y la coherencia de la propuesta de acuerdo con lo descrito en el capítulo Reclutamiento y selección del correspondientes a cada uno de los LOTES 1, 2 y 3 del PPT.</p> <p>El resto de las ofertas se puntuarán comparativamente.</p>	<p>La memoria explicativa deberá realizarse en Word con una extensión máxima de 4 páginas, con letra Arial 12 e interlineado 1,0 con referencia MT8 y nombre del documento MEMORIA TECNICA RECLUTAMIENTO.</p> <p>Dentro de la memoria no se admitirán enlaces externos.</p>

<p>Modelo de Infraestructura</p>	<p>El ADJUDICATARIO deberá elaborar una memoria explicativa de Modelo de Infraestructura en la cual se detalle cómo dará cumplimiento a los requisitos establecidos en el pliego en este ámbito.</p> <p>En ella deberá detallar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la integración de canales de entrada, teléfono, correo, web, whatsapp, RRSS - la solución y capacidad para la recepción de skils y locuciones de mensajería - soluciones de call me back - soluciones de grabación de audio y video (navegación del agente) - módulo de supervisión del servicio y posibles integraciones de telefonía-CRM - Adaptación a los cambios de escenarios - Capacidad de integración a soluciones Omnicanal a la plataforma externa como CRM, etc. <p>En todo caso, la propuesta presentada en este apartado tiene que ser viable y coherente con el conjunto de la Memoria técnica y con el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).</p>	<p>Se otorgará la máxima puntuación al ADJUDICATARIO que presente el Modelo de Infraestructura más adecuado valorándose racionalidad, el detalle y la coherencia de la propuesta de acuerdo con descrito en el apartado Requisitos de Infraestructura correspondientes a cada uno de los LOTES 1, 2 y 3 del PPT.</p> <p>El resto de las ofertas se puntuarán comparativamente.</p>	<p>La memoria explicativa deberá realizarse en Word con una extensión máxima de 12 páginas, con letra Arial 12 e interlineado 1,0 con referencia MT9 y nombre del documento MEMORIA TECNICA INFRAESTRUCTURA.</p> <p>Dentro de la memoria no se admitirán enlaces externos.</p>
---	--	--	--

B.1.- CRITERIOS OBJETIVOS DE APLICACIÓN AUTOMÁTICA PARA EL LOTE 1

B.1. (Obligatorio) PROPOSICIÓN ECONÓMICA: hasta un máximo de 70 puntos, de los cuales 67 puntos se adjudicarán a la oferta económica de los servicios y 3 puntos se adjudicarán a la oferta económica de otros servicios adicionales a cotizar.

Valoración de la Oferta económica de los servicios

Al existir varios aspectos a cotizar, se calculará una puntuación económica individual (i) para cada uno de los elementos y será la resultante de la aplicación de la siguiente fórmula:

$$\text{Puntuación económica} = 67 * (1 - ((PE_i - PE_{\min}) / PE_{\min}))$$

Dónde:

PE_i es la proposición económica ofrecida por el ADJUDICATARIO (IVA no incluido) y que no se considere "oferta anormalmente baja".

PE_{min} es la proposición económica más baja (IVA no incluido) y que no se considere "oferta anormalmente baja".

Una vez obtenida la puntuación económica individual, se obtendrá una puntuación económica global mediante la ponderación de cada uno de los elementos base de la cotización. Los pesos para cada uno de estos elementos se indican en la siguiente tabla:

Servicios	Peso	Escenario Tecnológico 1	Escenario Tecnológico 2	Escenario Tecnológico 3	
Atención del Proceso de Gestión Comercial	90%	10%	50%	40%	100%
Atención del Back Office Web	5%	10%	50%	40%	100%
Atención de RRSS	5%	10%	50%	40%	100%
	100%				

Valoración de la oferta económica de otros servicios adicionales a cotizar.

Adicionalmente se sumarán los puntos obtenidos de los servicios adicionales a cotizar siendo la puntuación máxima total a conseguir, de 3 puntos con el siguiente detalle.

Otros aspectos a cotizar	Puntuación máx
Acciones Comerciales Puntuales (€/hora agente dedicada)	1
Coste formación agentes (€/hora)	1
Coste realización llamada saliente contestada (€/llamada saliente realizada contestada)	1

Siendo el precio máximo a ofertar de:

- 19 €/hora agente dedicada
- 19 €/hora de formación de agentes

- 1,9 € la llamada saliente realizada contestada.

La puntuación resultante será la de aplicar la siguiente fórmula.

$$\text{Puntuación económica} = P_{\max} * (1 - ((P_{o_i} - P_{o_{\min}}) / P_{o_{\min}}))$$

Dónde:

P_{\max} es la puntuación máxima de cada uno de los otros aspectos a cotizar

P_{o_i} es el precio ofertado por cada ADJUDICATARIO para cada uno de los otros aspectos a cotizar

$P_{o_{\min}}$ es el precio MÍNIMO ofertado de todos los ADJUDICATARIOS para cada uno de los otros aspectos a cotizar.

Es de obligado cumplimiento ofertar un precio para todos y cada uno de los servicios que componen la oferta económica y el precio no podrá ser superior al indicado anteriormente como precio máximo a ofertar.

B.2.- CRITERIOS OBJETIVOS DE APLICACIÓN AUTOMÁTICA PARA EL LOTE 2

B.2 (Obligatorio) PROPOSICIÓN ECONÓMICA: hasta un máximo de 70 puntos, de los cuales 67 puntos se adjudicarán a la oferta económica de los servicios y 3 puntos se adjudicarán a la oferta económica de otros servicios adicionales a cotizar.

Valoración económica de los servicios

Al existir varios aspectos a cotizar, se calculará una puntuación económica individual (i) para cada uno de los elementos y será la resultante de la aplicación de la siguiente fórmula:

$$\text{Puntuación económica} = 67 * (1 - ((P_{E_i} - P_{E_{\min}}) / P_{E_{\min}}))$$

Dónde:

P_{E_i} es la proposición económica ofrecida por el ADJUDICATARIO (IVA no incluido) y que no se considere "oferta anormalmente baja".

$P_{E_{\min}}$ es la proposición económica más baja (IVA no incluido) y que no se considere "oferta anormalmente baja".

Una vez obtenida la puntuación económica individual, se obtendrá una puntuación económica global mediante la ponderación de cada uno de los elementos base de la cotización. Los pesos para cada uno de estos elementos se indican en la siguiente tabla:

Servicios	Peso	Escenario Tecnológico 1	Escenario Tecnológico 2	
Atención del Proceso de Gestión Comercial	70%	75%	25%	100%
Atención del Back Office Web	30%	75%	25%	100%
	100%			

Valoración económica de otros servicios a cotizar

Adicionalmente se sumarán los puntos obtenidos de los servicios adicionales a cotizar siendo la puntuación máxima total a conseguir, de 3 puntos con el siguiente detalle.

Otros aspectos a cotizar	Puntuación máx
Acciones Comerciales Puntuales (€/hora)	1
Coste formación agentes (€/hora agente dedicada)	1
Servicio Atención Redes Sociales (RRSS) (€/conversación atendida)	0,5
Coste llamada saliente contestada (€/llamada saliente realizada contestada)	0,5

Siendo el precio máximo a ofertar de:

- 19 €/hora agente dedicada
- 19 €/hora de formación de agentes
- 2,3 €/conversación atendida por Servicio de Redes Sociales
- 1,9 € la llamada saliente realizada contestada.

La puntuación resultante será la de aplicar la siguiente fórmula.

Puntuación económica = $P_{max} * (1 - ((P_{o_i} - P_{o_{min}}) / P_{o_{min}}))$

Dónde:

***P_{max}** es la puntuación máxima de cada uno de los otros aspectos a cotizar*

P_{o_i} es el precio ofertado por cada ADJUDICATARIO para cada uno de los otros aspectos a cotizar

P_{o_{min}} es el precio MÍNIMO ofertado de todos los ADJUDICATARIOS para cada uno de los otros aspectos a cotizar.

Es de obligado cumplimiento ofertar un precio para todos y cada uno de los servicios que componen la oferta económica y el precio no podrá ser superior al indicado anteriormente como precio máximo a ofertar.

B.2.- CRITERIOS OBJETIVOS DE APLICACIÓN AUTOMÁTICA PARA EL LOTE 3

1. (**Obligatorio**) **PROPOSICIÓN ECONÓMICA**: hasta un máximo de 70 puntos, de los cuales 69 puntos se adjudicarán a la oferta económica de los servicios y 1 punto se adjudicará a la oferta económica de otros servicios adicionales a cotizar.

Valoración económica de los servicios

Al existir varios aspectos a cotizar, se calculará una puntuación económica individual (i) para cada uno de los elementos y será la resultante de la aplicación de la siguiente fórmula:

$$\text{Puntuación económica} = 69 * (1 - ((PE_i - PE_{\min}) / PE_{\min}))$$

Dónde:

PE_i es la proposición económica ofrecida por el ADJUDICATARIO (IVA no incluido) y que no se considere "oferta anormalmente baja".

PE_{min} es la proposición económica más baja (IVA no incluido) y que no se considere "oferta anormalmente baja".

Una vez obtenida la puntuación económica individual, se obtendrá una puntuación económica global mediante la ponderación de cada uno de los elementos base de la cotización. Los pesos para cada uno de estos elementos se indican en las siguientes tablas:

Atención del Proceso de Gestión de Averías para empresas Beneficiarias	Peso	Escenario Tecnológico	Escenario Tecnológico	Escenario Tecnológico
		1	2	3
Atención Telefónica Averías. Servicio 1	80%	10%	50%	40%
Atención Telefónica Averías. Servicio 2	20%	75%	25%	
	100%			

Valoración económica de los servicios adicionales a cotizar

Adicionalmente se sumarán los puntos obtenidos de los servicios adicionales a cotizar siendo la puntuación máxima total a conseguir, de 1 punto con el siguiente detalle.

Otros aspectos a cotizar	Puntuación máx
Coste formación agentes (€/hora agente dedicada)	1

Siendo el precio máximo a ofertar de:

- 19 €/hora agente dedicada

La puntuación resultante será la de aplicar la siguiente fórmula.

$$\text{Puntuación económica} = P_{\max} * (1 - ((Po_i - Po_{\min}) / Po_{\min}))$$

Dónde:



PLIEGO DE CONDICIONES GENERALES. PROCEDIMIENTO ABIERTO
PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE
SERVICIOS DE CONTACT-CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL
GRUPO SUEZ

***P_{max}** es la puntuación máxima de cada uno de los otros aspectos a cotizar*

P_{o_i} es el precio ofertado por cada ADJUDICATARIO para cada uno de los otros aspectos a cotizar

P_{O_{min}} es el precio MÍNIMO ofertado de todos los ADJUDICATARIOS para cada uno de los otros aspectos a cotizar.

Es de obligado cumplimiento ofertar un precio para todos y cada uno de los servicios que componen la oferta económica y el precio no podrá ser superior al indicado anteriormente como precio máximo a ofertar.

ANEXO NÚM. 15:
MODELO DE AVAL CORRESPONDIENTE A LA GARANTÍA

La entidad [●] (en adelante, "Entidad Avalista"), con NIF [●] y domicilio en [●] de [●], y en su nombre el Sr./Sra. [●], con DNI [●], en calidad de [●] y en virtud de sus facultades, que constan en la escritura de poder otorgada ante el/la Notario/a de [●], Sr./Sra. [●], de fecha [●] y número [●] de su protocolo, las cuales afirma que a fecha de hoy son plenamente vigentes y no han estado revocadas,

AVALA

A [●] (en adelante, "Proveedor avalado") con CIF [●], a los efectos de garantizar el total y exacto cumplimiento por el Proveedor avalado de todas y cada una de las obligaciones concretadas en el ACUERDO MARCO DEL SERVICIO DE CONTACT-CENTER [●] PARA EMPRESAS DEL GRUPO SUEZ ante SUEZ SPAIN, S.L. por importe de [.....Importe del aval en texto.....] EUROS ([.....] €).

La Entidad Avalista declara bajo su responsabilidad, que cumple los requisitos previstos en el artículo 56.2 del Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, por el cual se aprueba el Reglamento de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas. Este aval se otorga conjunta y solidariamente respecto al obligado principal (es decir, el Proveedor Avalado), con obligación incondicional y renuncia expresa y formal a toda excepción y reserva, y entre otros, a los beneficios de excusión, orden y división y con compromiso de pago al primer requerimiento de SUEZ SPAIN, S.L.

La Entidad Avalista renuncia expresa y solemnemente a toda excepción o reserva en cuanto a la entrega de las cantidades que le sean reclamadas, sea cual sea la causa o motivo en que estas se hayan fundamentado y aunque se manifieste oposición o reclamación por parte del Proveedor avalado o de terceros, sean cuales sean.

El presente aval continuará en vigor hasta que SUEZ SPAIN, S.L. o quien en su nombre sea legalmente habilitado para hacerlo, resuelva expresamente declarar la extinción de la obligación garantizada y la cancelación del aval.

Este aval queda inscrito en el registro especial de avales de la Entidad Avalista con el número [●].

Barcelona, a [●] de [●] de 2022



PLIEGO DE CONDICIONES GENERALES. PROCEDIMIENTO ABIERTO
PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE
SERVICIOS DE CONTACT-CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL
GRUPO SUEZ

ANEXO NÚM. 16:
CONDICIONES LABORALES DEL PERSONAL A SUBROGAR

Anexo calificado de carácter confidencial que se entregará a los licitadores conforme se establece en la Cláusula 6 del PCG.

ANEXO NÚM. 17:
ACUERDO DEL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

1.- El objeto del presente contrato implica el acceso del adjudicatario (en adelante, el "**Encargado del tratamiento**" o el "**Encargado**") a los datos (en adelante, los "**Datos**") de SUEZ y/o Empresas adheridas (en adelante, el "**Responsable del tratamiento**" o el "**Responsable**").

El tratamiento se efectuará en los locales del Encargado y consistirá en las siguientes operaciones del tratamiento: recogida, almacenamiento, comunicación por transmisión

2.- Por ello, en cumplimiento del 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 (en adelante, "**RGPD**") y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de Diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante, "**LOPDGDD**"), el Encargado se compromete al cumplimiento de las siguientes obligaciones:

- a. Utilizar los Datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja para su inclusión, sólo para la finalidad objeto de este contrato. En ningún caso podrá utilizar los Datos para fines propios.
- b. Tratar los Datos de acuerdo con las instrucciones del Responsable del tratamiento. Si el Encargado 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 al Responsable.
- c. Llevar, por escrito, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del Responsable, que contenga:
 - 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.
 - Las categorías de tratamientos efectuados por cuenta de cada responsable.
 - 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.
 - Una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad relativas a (i) a seudonimización y el cifrado de datos personales, (ii) la capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento (iii) la capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico y (iv) al 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 del Responsable del tratamiento. 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.

Queda prohibida cualquier transferencia de Datos fuera del Espacio Económico Europeo.

Para la subcontratación de servicios, se seguirán las instrucciones establecidas en el apartado 3 de la presente cláusula.

- e. Mantener el deber de secreto respecto a los Datos a los que haya tenido acceso en virtud del presente contrato, incluso después de que finalice su objeto.
- f. Garantizar que las personas autorizadas para tratar los Datos 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.
- g. Asistir al Responsable en la respuesta al ejercicio de los derechos del afectado.
- h. Dar apoyo al Responsable del tratamiento en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.
- i. Llevar a cabo un análisis de riesgos e implementar medidas de seguridad adecuadas en base al mismo.
- j. Implementar las medidas de seguridad referidas por medio del ANEXO I del presente contrato, sin perjuicio de aquellas medidas de seguridad adicionales que pudieran resultar del análisis de riesgos que este deberá efectuar.
- k. Comunicar al Responsable dentro de las primeras 12 horas naturales del incidente, las violaciones de la seguridad de los Datos a los interesados. La comunicación deberá contener, como mínimo, la siguiente información:
 - Naturaleza de la violación de la seguridad de los datos.
 - 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.
 - Posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los Datos personales.
 - Descripción de las medidas adoptadas o propuestas por el Responsable para poner remedio a la violación de la seguridad de los Datos, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos

El Proveedor utilizará la plantilla de recabado de información que se adjunta como ANEXO II del presente documento

El Encargado colaborará con el Responsable en cualquier investigación relacionada con violaciones de seguridad que afecten a los Datos.

- I. Una vez finalice el presente contrato, suprimirá los Datos y cualquier copia que esté en su poder. No obstante, el Encargado puede conservar una copia, con los Datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

El Encargado emitirá un certificado a favor del Responsable en el que deje constancia de la operación realizada.

- m. 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.

3.- Para subcontratar con otras empresas, el Encargado deberá comunicarlo por escrito al Responsable, identificando de forma clara e inequívoca la empresa subcontratista y sus datos de contacto. La subcontratación podrá llevarse a cabo sólo si el Responsable manifiesta su conformidad por escrito. En todo caso, para autorizar la subcontratación será requisito imprescindible que se cumplan las siguientes condiciones:

- a. Que el tratamiento de los Datos por parte del subcontratista se ajuste a las instrucciones del Responsable.
- b. Que el Encargado y el subcontratista formalicen un contrato de encargo de tratamiento de datos en términos no menos restrictivos a los previstos en el presente contrato.
- c. Que el contrato suscrito entre el Encargado y el subcontratista sea puesto a disposición del Responsable a su mera solicitud para verificar su existencia y contenido.

El subcontratista, que también tiene 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 el Responsable. En caso de incumplimiento, el Encargado inicial seguirá siendo plenamente responsable ante el Responsable en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.

4.- El Encargado garantiza la veracidad y exactitud de la información suministrada al responsable con carácter previo a la firma del presente contrato y, en concreto, de la información recogida en el Check list. El Encargado deberá poner en conocimiento del Responsable cualquier novedad, modificación o alteración que se produzca respecto a la información facilitada.

5.- El Encargado mantendrá indemne al Responsable y asumirá toda responsabilidad en relación a cualquier reclamación, sanción, coste pérdida, daño de terceros o responsabilidad contraída por el Responsable que se derive directa o indirectamente del incumplimiento por parte del Encargado de las obligaciones fijadas en el presente contrato o de las disposiciones de la normativa aplicable.

6.- Los datos de los firmantes del Contrato, así como de aquellas otras personas encargadas del seguimiento o ejecución del mismo, serán recogidos y tratados, respectivamente, por la SUEZ y por el contratista, con las siguientes finalidades:

- Realizar una adecuada gestión de la relación contractual con la empresa en la que trabaja o de la que es representante.
- Mantener contacto comercial con la empresa en la que trabaja o de la que es representante.
- El adjudicatario se obliga a informar a los operadores adscritos a los servicios objeto del presente Contrato

que sus datos personales y, en particular, su voz en llamadas y/o imagen en caso de videollamadas podrán ser grabadas y serán tratadas por el contratista sobre la base jurídica de la ejecución del presente contrato, con la finalidad de verificar la calidad del servicio prestado, realizar un seguimiento de la tramitación y respuesta, para la defensa ante posibles reclamaciones o para dar respuesta a requerimientos o atender peticiones de derecho de acceso del interesado

La base legal que legitima el tratamiento de los datos personales es:

- El interés legítimo en realizar una adecuada gestión de los clientes y/o proveedores, a través del tratamiento de datos de contacto profesionales de las personas que prestan servicios en los mismos o que los representan.
- La existencia de una relación jurídica o contractual.

Los datos se tratarán durante todo el tiempo que dure la relación contractual entre las Partes. Finalizada la relación contractual se procederá al bloqueo de los datos durante el período en el que pueda derivarse cualquier tipo de responsabilidad del tratamiento o del contrato. Una vez finalice el plazo de prescripción legal y expiren dichas responsabilidades, los datos serán eliminados.

Los afectados tienen derecho a acceder, rectificar, suprimir, limitar y oponerse al tratamiento de los datos, así como a ejercer el resto de derechos que se reconocen en la normativa vigente en materia de protección de datos, dirigiéndose respectivamente al Responsable del Tratamiento que corresponda, en la siguiente dirección de correo:

- **dpo.es@suez.com**
- **[Mail del proveedor]**

Igualmente, pueden poner en conocimiento de la Agencia Española de Protección de Datos o en la Agencia autonómica competente, cualquier situación que consideren que vulnera sus derechos (www.aepd.es).

ANEXO NÚM. 17.1 – MEDIDAS DE SEGURIDAD ENS

MEDIDAS DE SEGURIDAD			
org	Marco organizativo	Bajo	Medio
[org.1]	Política de seguridad	<p>La política de seguridad será aprobada por el órgano superior competente que corresponda, de acuerdo con lo establecido en el artículo 11, y se plasmará en un documento escrito, en el que, de forma clara, se precise, al menos, lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Los objetivos o misión de la organización. b) El marco legal y regulatorio en el que se desarrollarán las actividades. c) Los roles o funciones de seguridad, definiendo para cada uno, los deberes y responsabilidades del cargo, así como el procedimiento para su designación y renovación. d) La estructura del comité o los comités para la gestión y coordinación de la seguridad, detallando su ámbito de responsabilidad, los miembros y la relación con otros elementos de la organización. e) Las directrices para la estructuración de la documentación de seguridad del sistema, su gestión y acceso. <p>La política de seguridad debe referenciar y ser coherente con lo establecido en el Documento de Seguridad que exige el Real Decreto 1720/2007, en lo que corresponda</p>	
[org.2]	Normativa de seguridad	<p>Se dispondrá de una serie de documentos que describan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) El uso correcto de equipos, servicios e instalaciones. b) Lo que se considerará uso indebido. c) La responsabilidad del personal con respecto al cumplimiento o violación de estas normas: derechos, deberes y medidas disciplinarias de acuerdo con la legislación vigente. 	

[org.3]	Procedimientos de seguridad	Se dispondrá de una serie de documentos que detallen de forma clara y precisa: a) Cómo llevar a cabo las tareas habituales. b) Quién debe hacer cada tarea. c) Cómo identificar y reportar comportamientos anómalos	
[org.4]	Proceso de autorización	Se establecerá un proceso formal de autorizaciones que cubra todos los elementos del sistema de información: a) Utilización de instalaciones, habituales y alternativas. b) Entrada de equipos en producción, en particular, equipos que involucren criptografía c) Entrada de aplicaciones en producción. d) Establecimiento de enlaces de comunicaciones con otros sistemas. e) Utilización de medios de comunicación, habituales y alternativos. f) Utilización de soportes de información. g) Utilización de equipos móviles.	
op		Marco operacional	
[op.pl]		Planificación	
[op.pl.1]	Análisis de riesgos	Bastará un análisis informal, realizado en lenguaje natural. Es decir, una exposición textual que describa los siguientes aspectos: a) Identifique los activos más valiosos del sistema. b) Identifique las amenazas más probables. c) Identifique las salvaguardas que protegen de dichas amenazas. d) Identifique los principales riesgos residuales.	Se deberá realizar un análisis semi-formal, usando un lenguaje específico, con un catálogo básico de amenazas y una semántica definida. Es decir, una presentación con tablas que describa los siguientes aspectos: a) Identifique y valore cualitativamente los activos más valiosos del sistema. b) Identifique y cuantifique las amenazas más probables. c) Identifique y valore las salvaguardas que protegen de dichas amenazas. d) Identifique y valore el riesgo residual

<p>[op.pl.2]</p>	<p>Arquitectura de seguridad</p>	<p>a) Documentación de las instalaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Áreas. 2. Puntos de acceso. <p>b) Documentación del sistema:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Equipos. 2. Redes internas y conexiones al exterior. 3. Puntos de acceso al sistema (puestos de trabajo y consolas de administración). <p>c) Esquema de líneas de defensa:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Puntos de interconexión a otros sistemas o a otras redes, en especial si se trata de Internet. 2. Cortafuegos, DMZ, etc. 3. Utilización de tecnologías diferentes para prevenir vulnerabilidades que pudieran perforar simultáneamente varias líneas de defensa. <p>d) Sistema de identificación y autenticación de usuarios:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Uso de claves concertadas, contraseñas, tarjetas de identificación, biometría, u otras de naturaleza análoga. 2. Uso de ficheros o directorios para autenticar al usuario y determinar sus derechos de acceso. 	<p>e) Sistema de gestión, relativo a la planificación, organización y control de los recursos relativos a la seguridad de la información</p>
<p>[op.pl.3]</p>	<p>Adquisición de nuevos componentes</p>	<p>Se establecerá un proceso formal para planificar la adquisición de nuevos componentes del sistema, proceso que:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Atenderá a las conclusiones del análisis de riesgos: [op.pl.1]. b) Será acorde a la arquitectura de seguridad escogida: [op.pl.2]. c) Contemplará las necesidades técnicas, de formación y de financiación de forma conjunta. 	

[op.pl.4]	Dimensionamiento / Gestión de capacidades		Con carácter previo a la puesta en explotación, se realizará un estudio previo que cubrirá los siguientes aspectos: a) Necesidades de procesamiento. b) Necesidades de almacenamiento de información: durante su procesamiento y durante el periodo que deba retenerse. d) Necesidades de comunicación. e) Necesidades de personal: cantidad y cualificación profesional. f) Necesidades de instalaciones y medios auxiliares.
[op.acc]		Control de acceso	
[op.acc.1]	Identificación	La identificación de los usuarios del sistema se realizará de acuerdo con lo que se indica a continuación: a) Se asignará un identificador singular para cada entidad (usuario o proceso) que accede al sistema, de tal forma que: 1.º Se puede saber quién recibe y qué derechos de acceso recibe. 2.º Se puede saber quién ha hecho algo y qué ha hecho. b) Las cuentas de usuario se gestionarán de la siguiente forma: 1.º Cada cuenta estará asociada a un identificador único. 2.º Las cuentas deben ser inhabilitadas en los siguientes casos: cuando el usuario deja la organización; cuando el usuario cesa en la función para la cual se requería la cuenta de usuario; o, cuando la persona que la autorizó, da orden en sentido contrario. 3.º Las cuentas se retendrán durante el periodo necesario para atender a las necesidades de trazabilidad de los registros de actividad asociados a las mismas. A este periodo se le denominará periodo de retención.	

[op.acc.2]	Requisitos de acceso	<p>Para definir este control de accesos, debe definirse un documento o matriz donde se especifique cuáles son los componentes del sistema y sus ficheros o registros de configuración y se relacionen con los diferentes permisos de usuario, de manera que únicamente puedan acceder a los recursos los usuarios autorizados.</p> <p>Los requisitos de acceso se atenderán a lo que a continuación se indica:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Los recursos del sistema se protegerán con algún mecanismo que impida su utilización, salvo a las entidades que disfruten de derechos de acceso suficientes.b) Los derechos de acceso de cada recurso, se establecerán según las decisiones de la persona responsable del recurso, ateniéndose a la política y normativa de seguridad del sistema.c) Particularmente se controlará el acceso a los componentes del sistema y a sus ficheros o registros de configuración.	
----------------------------	----------------------	---	--

<p>[op.acc.3]</p>	<p>Segregación de funciones y tareas</p>		<p>Debe documentarse un esquema de funciones y tareas en el que se contemplan las que son incompatibles en una misma persona. La incompatibilidad debe garantizar que para llevar a cabo un proceso o actividad crítica siempre se requieren al menos 2 personas.</p> <p>Debe establecerse un procedimiento de asignación de personas a funciones y tareas a personas que garantice que no se viola el esquema anterior, ni cuando se asignan responsabilidades inicialmente, ni cuando se actualizan.</p> <p>Hay que evitar que las personas que trabajan en la operación diaria del sistema participen en el desarrollo de aplicaciones (desarrolladores) o en su configuración (administradores):</p> <ul style="list-style-type: none"> - nadie puede autorizarse a sí mismo - los desarrolladores no pueden modificar datos de explotación - los desarrolladores no pueden pasar software a explotación - los desarrolladores no pueden configurar software en explotación - los operadores ni desarrollan software ni pueden modificar los desarrollos - los usuarios ni desarrollan ni pueden modificar los desarrollos - los usuarios ni configuran ni pueden modificar la configuración <p>Deberá prestarse una especial atención a los</p>
-----------------------------------	--	--	---



PLIEGO DE CONDICIONES GENERALES. PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT-CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO SUEZ

			<p>roles asociados a cuentas de administración del sistema (administración de equipos, de aplicaciones, de comunicaciones, de seguridad), fragmentando las funciones administrativas entre varias personas cuando la criticidad del sistema lo requiera</p>
--	--	--	---

<p>[op.acc.4]</p>	<p>Proceso de gestión de derechos de acceso</p>	<p>En la estructuración de los derechos de acceso se deben en cuenta las necesidades de cada usuario según su función en la organización y las tareas que tiene encomendadas. Para ello, se seguirán los siguientes principios:</p> <p>a) Mínimo privilegio. Los privilegios de cada usuario se reducirán al mínimo estrictamente necesario para cumplir sus obligaciones. De esta forma se acotan los daños que pudiera causar una entidad, de forma accidental o intencionada.</p> <p>b) Necesidad de conocer. Los privilegios se limitarán de forma que los usuarios sólo accederán al conocimiento de aquella información requerida para cumplir sus obligaciones.</p> <p>c) Capacidad de autorizar. Sólo y exclusivamente el personal con competencia para ello, podrá conceder, alterar o anular la autorización de acceso a los recursos, conforme a los criterios establecidos por su propietario.</p>	
<p>[op.acc.5]</p>	<p>Mecanismo de autenticación</p>	<p>a) Como principio general, se admitirá el uso de cualquier mecanismo de autenticación sustentado en un solo factor.</p> <p>b) En el caso de utilizarse como factor "algo que se sabe", se aplicarán reglas básicas de calidad de la misma.</p> <p>c) Se atenderá a la seguridad de las credenciales de forma que:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Las credenciales se activarán una vez estén bajo el control efectivo del usuario. 2. Las credenciales estarán bajo el control exclusivo del usuario. 3. El usuario reconocerá que las ha recibido y que conoce y acepta las obligaciones que implica su tenencia, en particular, el deber de custodia diligente, protección de su confidencialidad e información inmediata en caso de pérdida. 4. Las credenciales se cambiarán con una periodicidad marcada por la política de la organización, atendiendo a la categoría del sistema al que se accede. 	<p>a) Se exigirá el uso de al menos dos factores de autenticación.</p> <p>b) En el caso de utilización de "algo que se sabe" como factor de autenticación, se establecerán exigencias rigurosas de calidad y renovación.</p> <p>c) Las credenciales utilizadas deberán haber sido obtenidas tras un registro previo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presencial. 2. Telemático usando certificado electrónico cualificado. 3. Telemático mediante una autenticación con una credencial electrónica obtenida tras un registro previo presencial o telemático usando

		5. Las credenciales se retirarán y serán deshabilitadas cuando la entidad (persona, equipo o proceso) que autentican termina su relación con el sistema.	certificado electrónico cualificado en dispositivo cualificado de creación de firma
[op.acc.6]	Acceso local (local logon)	<p>a) Se prevendrán ataques que puedan revelar información del sistema sin llegar a acceder al mismo. La información revelada a quien intenta acceder, debe ser la mínima imprescindible (los diálogos de acceso proporcionarán solamente la información indispensable).</p> <p>b) El número de intentos permitidos será limitado, bloqueando la oportunidad de acceso una vez efectuados un cierto número de fallos consecutivos.</p> <p>c) Se registrarán los accesos con éxito, y los fallidos.</p> <p>d) El sistema informará al usuario de sus obligaciones inmediatamente después de obtener el acceso.</p>	Se informará al usuario del último acceso efectuado con su identidad.
[op.acc.7]	Acceso remoto (remote login)	Se garantizará la seguridad del sistema cuando accedan remotamente usuarios u otras entidades, lo que implicará proteger tanto el acceso en sí mismo (como [op.acc.6]) como el canal de acceso remoto (como en [mp.com.2] y [mp.com.3]).	Se establecerá una política específica de lo que puede hacerse remotamente, requiriéndose autorización positiva.
[op.exp]		Explotación	
[op.exp.1]	Inventario de activos	Se mantendrá un inventario actualizado de todos los elementos del sistema, detallando su naturaleza e identificando a su propietario; es decir, la persona que es responsable de las decisiones relativas al mismo.	

<p>[op.exp.2]</p>	<p>Configuración de seguridad</p>	<p>Todos los sistemas deben ser configurados de forma sistemática antes de entrar en producción. En esta configuración se aplicarán los siguientes principios:</p> <p>- Regla de «mínima funcionalidad»:</p> <p>1.º El sistema debe proporcionar la funcionalidad requerida para que la organización alcance sus objetivos y ninguna otra funcionalidad, 2.º No proporcionará funciones gratuitas, ni de operación, ni de administración, ni de auditoría, reduciendo de esta forma su perímetro al mínimo imprescindible. 3.º Se eliminará o desactivará mediante el control de la configuración, aquellas funciones que no sean de interés, no sean necesarias, e incluso, aquellas que sean inadecuadas al fin que se persigue.</p> <p>c) Regla de «seguridad por defecto»:</p> <p>1.º Las medidas de seguridad serán respetuosas con el usuario y protegerán a éste, salvo que se exponga conscientemente a un riesgo. 2.º Para reducir la seguridad, el usuario tiene que realizar acciones conscientes. 3.º El uso natural, en los casos que el usuario no ha consultado el manual, será un uso seguro.</p> <p>En todos los perfiles de usuario, excepto en los de administrador, se debe bloquear la opción de que éste pueda cambiar la configuración del sistema o pueda instalar nuevos programas o nuevos periféricos (drivers).</p> <p>La medida se instrumenta por medio de una lista de verificación (checklists) que se debe aplicar sistemáticamente a cada equipo antes de entrar en producción.</p>	
-----------------------------------	-----------------------------------	---	--

[op.exp.3]	<p>Gestión de la configuración</p>		<p>Se gestionará de forma continua la configuración de los componentes del sistema de forma que:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Se mantenga en todo momento la regla de «funcionalidad mínima». b) Se mantenga en todo momento la regla de «seguridad por defecto». c) El sistema se adapte a las nuevas necesidades, previamente autorizadas. d) El sistema reaccione a vulnerabilidades reportadas. e) El sistema reaccione a incidencias.
[op.exp.4]	<p>Mantenimiento</p>	<p>Para mantener el equipamiento físico y lógico que constituye el sistema, se aplicará lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Se atenderá a las especificaciones de los fabricantes en lo relativo a instalación y mantenimiento de los sistemas. b) Se efectuará un seguimiento continuo de los anuncios de defectos. c) Se dispondrá de un procedimiento para analizar, priorizar y determinar cuándo aplicar las actualizaciones de seguridad, parches, mejoras y nuevas versiones. La priorización tendrá en cuenta la variación del riesgo en función de la aplicación o no de la actualización. <p>Se deberá disponer de un procedimiento para establecer cuándo implantar los cambios y determinar su prioridad y urgencia proporcionada al riesgo que implica su no aplicación (cambios preaprobados, cambios de emergencia, etc.).</p>	

<p>[op.exp.5]</p>	<p>Gestión de cambios</p>		<p>Se mantendrá un control continuo de cambios realizados en el sistema, de forma que:</p> <p>a) Todos los cambios anunciados por el fabricante o proveedor serán analizados para determinar su conveniencia para ser incorporados, o no.</p> <p>b) Antes de poner en producción una nueva versión o una versión parcheada, se comprobará en un equipo que no esté en producción, que la nueva instalación funciona correctamente y no disminuye la eficacia de las funciones necesarias para el trabajo diario. El equipo de pruebas será equivalente al de producción en los aspectos que se comprueban.</p> <p>c) Los cambios se planificarán para reducir el impacto sobre la prestación de los servicios afectados.</p> <p>d) Mediante análisis de riesgos se determinará si los cambios son relevantes para la seguridad del sistema. Aquellos cambios que impliquen una situación de riesgo de nivel alto serán aprobados explícitamente de forma previa a su implantación.</p> <p>Debe existir un procedimiento para cambiar componentes del sistema que requiere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la aprobación del responsable, - la documentación del cambio, - pruebas de la seguridad del sistema tras el cambio, en un entorno equivalente que no esté en producción (o se encuentre aislado del mismo) - la retención de una copia del componente
-----------------------------------	---------------------------	--	---

			<p>previo por un tiempo preestablecido</p> <ul style="list-style-type: none"> - copias de seguridad de los componentes software, cubriendo al menos la versión actual y la inmediata anterior - se actualiza el inventario de activos - se actualizan los procedimientos operativos relacionados con el componente actualizado - se actualiza el plan de continuidad de negocio (si existe tal plan)
[op.exp.6]	Protección frente a código dañino	<p>Se dispondrá de mecanismos de prevención y reacción frente a código dañino con mantenimiento de acuerdo a las recomendaciones del fabricante.</p> <p>Deben establecerse procedimientos para reaccionar prestamente a detecciones o simples sospechas, aislar el problema recopilando evidencias suficientes para el</p>	



		análisis forense y el reporte a las autoridades pertinentes. Es decir, conectar con el proceso de gestión de incidencias.	
[op.exp.7]	Gestión de incidentes		<p>Se dispondrá de un proceso integral para hacer frente a los incidentes que puedan tener un impacto en la seguridad del sistema. Este proceso describirá las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none">- reporte de eventos de seguridad y debilidades detectados por los usuarios, detallando los criterios de clasificación y el escalado de la notificación- reporte de incidentes reportados por proveedores externos (terceras partes)- sistema de notificación a usuarios potencialmente afectados o proveedores potencialmente afectados- procedimiento de toma de medidas para evitar la expansión del problema.- procedimiento de reparación del daño- procedimiento de valoración del incidente para cumplir con las obligaciones del RGPD- procedimiento de notificación al CCN-CERT cuando el incidente sea de impacto significativo en la seguridad de la información manejada y de los servicios prestados (artículo 36 del ENS)- documentación y registro del incidente- sistema de reporte del incidente a los órganos de gestión

<p>[op.exp.8]</p>	<p>Registro de la actividad de los usuarios</p>	<p>Se registrarán las actividades de los usuarios en el sistema, de forma que:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) El registro indicará quién realiza la actividad, cuándo la realiza y sobre qué información. b) Se incluirá la actividad de los usuarios y, especialmente, la de los operadores y administradores en cuanto puedan acceder a la configuración y actuar en el mantenimiento del sistema. c) Deberán registrarse las actividades realizadas con éxito y los intentos fracasados. d) La determinación de qué actividades deben registrarse y con qué niveles de detalle se adoptará a la vista del análisis de riesgos realizado sobre el sistema ([op.pl.1]). <p>Se activarán los registros de actividad en los servidores.</p>	<p>Se revisarán informalmente los registros de actividad buscando patrones anormales.</p>
<p>[op.exp.9]</p>	<p>Registro de la gestión de incidentes</p>		<p>Se registrarán todas las actuaciones relacionadas con la gestión de incidencias, de forma que:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Se registrará el reporte inicial, las actuaciones de emergencia y las modificaciones del sistema derivadas del incidente. b) Se registrará aquella evidencia que pueda, posteriormente, sustentar una demanda judicial, o hacer frente a ella, cuando el incidente pueda llevar a actuaciones disciplinarias sobre el personal interno, sobre proveedores externos o a la persecución de delitos. En la determinación de la composición y detalle de estas evidencias, se recurrirá a asesoramiento legal especializado. c) Como consecuencia del análisis de las incidencias, se revisará la determinación de los eventos auditables.

<p>[op.exp.11]</p>	<p>Protección de claves criptográficas</p>	<p>Las claves criptográficas se protegerán durante todo su ciclo de vida: (1) generación, (2) transporte al punto de explotación, (3) custodia durante la explotación, (4) archivo posterior a su retirada de explotación activa y (5) destrucción final.</p> <p>a) Los medios de generación estarán aislados de los medios de explotación.</p> <p>b) Las claves retiradas de operación que deban ser archivadas, lo serán en medios aislados de los de explotación.</p> <p><i>Se deben proteger las claves criptográficas durante todo su ciclo de vida. Esta se describirá en la Política de uso de claves criptográficas y contendrá::</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>generación: se debe garantizar que las claves generadas son imprevisibles o con programas evaluados o dispositivos criptográficos certificados.</i> - <i>transporte o distribución: se debe asegurar la confidencialidad de la clave y la autenticidad del receptor. Métodos: entrega en mano, uso de contenedores físicos seguros, uso de contenedores criptográficos o doble canal: clave y datos de activación por separado</i> - <i>explotación: Garantizar la confidencialidad de la clave en los dispositivos o aplicaciones que la emplean.</i> - <i>archivo: copias de seguridad de claves activas y retención de claves retiradas de explotación activa: o en contenedores físicos seguros (por ejemplo, caja fuerte) o en contenedores criptográficos</i> - <i>destrucción: la política de uso de claves criptográficas marcará durante cuánto tiempo se debe retener un clave y los motivos (por ejemplo, por motivos operacionales, para poder descifrar información cifrada con claves antiguas).</i> 	<p>a) Se usarán programas evaluados o dispositivos criptográficos certificados conforme a lo establecido en [op.pl.5].</p> <p>b) Se emplearán algoritmos acreditados por el Centro Criptológico Nacional.</p>
<p>[op.ext]</p>		<p>Servicios externos</p>	



[op.ext.1]	Contratación y acuerdos de nivel de servicio		<p>Previa a la utilización de recursos externos deberá realizarse un análisis de riesgos que identifique los riesgos asociados al proveedor externo y, partiendo de estos, establecerse un contrato formal estableciendo:</p> <ul style="list-style-type: none">- detalle por parte del proveedor de las características del servicio a prestar, de modo que quede constancia de que abarca los requisitos de servicio y seguridad requeridos- roles y funciones en ambas partes, en materia de seguridad, incluyendo los mecanismos de contacto (teléfono, e-mail, etc.)- obligaciones de cada parte- responsabilidades de cada parte- detalle del acuerdo de nivel de servicio (SLA) y consecuencias de su incumplimiento- protocolo de aviso previo de actuaciones que puedan impactar a la otra parte- mecanismos y procedimientos para la sincronización de las actividades de gestión de incidencias- un conjunto de indicadores para evaluar el servicio prestado <p>También hay que tener preparado un procedimiento de desconexión o terminación de la provisión del servicio. En este escenario es especialmente importante la recuperación de la información dentro del RPO establecido y la destrucción de la información en los equipos del proveedor saliente.</p>
----------------------------	--	--	---

[op.ext.2]	Gestión diaria		<p>Para la gestión diaria del sistema, se establecerán los siguientes puntos:</p> <p>a) Un sistema rutinario para medir el cumplimiento de las obligaciones de servicio y el procedimiento para neutralizar cualquier desviación fuera del margen de tolerancia acordado.</p> <p>b) El mecanismo y los procedimientos de coordinación para llevar a cabo las tareas de mantenimiento de los sistemas afectados por el acuerdo.</p> <p>c) El mecanismo y los procedimientos de coordinación en caso de incidencias y desastres.</p>
[op.cont]		Continuidad del servicio	
[op.cont.1]	Análisis de impacto		<p>Por "análisis de impacto" se entiende un estudio pormenorizado de cómo afectaría un desastre a la prestación de servicios, identificando los elementos del sistema de información que son necesarios para la prestación de cada servicio. Un análisis que deberá identificar los servicios, procesos o actividades críticos del sistema y el impacto de la interrupción de dichos servicios, procesos o actividades en función del tiempo que dure la interrupción.</p> <p>En este sentido se deberá establecer un tiempo de recuperación objetivo (RTO), bien para cada servicio, bien para todos los sistemas de información del organismo, bien por familias de servicios (críticos, normales, secundarios...).</p> <p>Para la información, hay que analizar cuánta es aceptable que se pierda en caso de desastre.</p>



			En base a ese cálculo se establece, un punto de recuperación objetivo (RPO), que marcará la frecuencia de copias de respaldo.
[op.mon]		Monitorización del sistema	
[op.mon.1]	Detección de intrusión		Se dispondrán de herramientas de detección o de prevención de intrusión.
[op.mon.2]	Sistema de métricas	Se recopilarán los datos necesarios atendiendo a la categoría del sistema para conocer el grado de implantación de las medidas de seguridad que apliquen de las detalladas en el Anexo II y, en su caso, para proveer el informe anual requerido por el artículo 35.	Además, se recopilarán datos para valorar el sistema de gestión de incidentes, permitiendo conocer <ul style="list-style-type: none"> - Número de incidentes de seguridad tratados. - Tiempo empleado para cerrar el 50% de los incidentes. - Tiempo empleado para cerrar el 90% de los incidentes.
mp		Medidas de protección	
[mp.if]		Protección de las instalaciones e infraestructuras	

<p>[mp.if.1]</p>	<p>Áreas separadas y con control de acceso</p>	<p>El equipamiento de instalará en áreas separadas específicas para su función, disponiendo de un inventario actualizado que para cada área determine su función y las personas responsables de su seguridad y de autorizar el acceso.</p> <p>Cuando el acceso se controle por medio de llaves o dispositivos equivalentes, se dispondrá de un inventario de llaves junto con un registro de quién las toma, quién las devuelve y en manos de quién hay copias en cada momento. En caso de sustracción o pérdida, se procederá al cambio con diligencia para evitar el riesgo.</p> <p>Se controlarán los accesos a las áreas indicadas de forma que sólo se pueda acceder por las entradas previstas y vigiladas</p>	
<p>[mp.if.2]</p>	<p>Identificación de las personas</p>	<p>Para las áreas de acceso restringido, se debe mantener una relación de personas autorizadas y un sistema de control de acceso que verifique la identidad y la autorización y deje registro de todos los accesos de personas (por ejemplo, persona o identificador corporativo, fecha y hora de cada entrada y salida).</p> <p>Se recomienda que exista segregación de funciones en el proceso de gestión de acceso a los locales con equipamiento (solicitud y autorización). Dichas funciones deben recaer en al menos dos personas.</p> <p>Debe realizarse periódicamente una revisión de las autorizaciones, identificando si continúa existiendo la necesidad de acceso que motivó la autorización.</p>	
<p>[mp.if.3]</p>	<p>Acondicionamiento de los locales</p>	<p>Los locales donde se ubiquen los sistemas de información y sus componentes, dispondrán de elementos adecuados para el eficaz funcionamiento del equipamiento allí instalado. Y, en especial:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Condiciones de temperatura y humedad. b) Protección frente a las amenazas identificadas en el análisis de riesgos. c) Protección del cableado frente a incidentes fortuitos o deliberados. 	

<p>[mp.if.4]</p>	<p>Energía eléctrica</p>	<p>Los locales donde se ubiquen los sistemas de información y sus componentes dispondrán de la energía eléctrica, y sus tomas correspondientes, necesaria para su funcionamiento, de forma que en los mismos:</p> <p>a) Se garantizará el suministro de potencia eléctrica.</p> <p>b) Se garantizará el correcto funcionamiento de las luces de emergencia.</p>	<p>Se garantizará el suministro eléctrico a los sistemas en caso de fallo del suministro general, garantizando el tiempo suficiente para una terminación ordenada de los procesos, salvaguardando la información. En este sentido se debe disponer de una alimentación suficiente para apagar los equipos de forma ordenada. Normalmente, esto supone una alimentación local (SAI, o UPS por sus siglas en inglés) que garantice el suministro eléctrico durante los minutos necesarios para activar y concluir el procedimiento de apagado de emergencia, y grupos electrógenos en caso de ser necesario.</p>
<p>[mp.if.5]</p>	<p>Protección frente a incendios</p>	<p>Los locales donde se ubiquen los sistemas de información y sus componentes se protegerán frente a incendios fortuitos o deliberados, de origen natural como industrial, aplicando al menos la normativa industrial pertinente.</p> <p>En el caso que el fuego se concrete, hay que desplegar medidas de prevención, monitorización y limitación del impacto como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - disponer de carteles para evacuación - sistema de detección conectado a central de alarmas 24x7 - medios de reacción: medios de extinción 	
<p>[mp.if.6]</p>	<p>Protección frente a inundaciones</p>		<p>Los locales donde se ubiquen los sistemas de información y sus componentes se protegerán frente a incidentes fortuitos o deliberados causados por el agua.</p> <p>Si el riesgo no se puede evitar, hay que desplegar medidas de prevención, monitorización y limitación del impacto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - aislamiento de humedades - canalización de desagüe con procedimientos



			<p>regulares de limpieza</p> <ul style="list-style-type: none"> - sistema de detección conectado a central de alarmas 24x7 - dispositivos de cierres de llaves de paso de agua
[mp.if.7]	Registro de entrada y salida de equipamiento	<p>Se debe llevar un registro pormenorizado de toda entrada y salida de equipamiento, haciendo constar en el mismo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - fecha y hora - identificación inequívoca del equipamiento (servidores, portátiles, equipos de comunicaciones, soportes de información, etc.) - persona que realiza la entrada o salida - persona que autoriza la entrada o salida - persona que realiza el registro 	
[mp.per]		Gestión del personal	
[mp.per.1]	Caracterización del puesto de trabajo		<p>Cada puesto de trabajo se caracterizará de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Se definirán las responsabilidades relacionadas con cada puesto de trabajo en materia de seguridad. La definición se basará en el análisis de riesgos. b) Se definirán los requisitos que deben satisfacer las personas que vayan a ocupar el puesto de trabajo, en particular, en términos de confidencialidad. c) Dichos requisitos se tendrán en cuenta en la selección de la persona que vaya a ocupar dicho puesto, incluyendo la verificación de sus

			antecedentes laborales, formación y otras referencias.
[mp.per.2]	Deberes y obligaciones	<p>Se informará a cada persona que trabaje en el sistema, de los deberes y responsabilidades de su puesto de trabajo en materia de seguridad.</p> <p>a) Se especificarán las medidas disciplinarias a que haya lugar.</p> <p>b) Se cubrirá tanto el periodo durante el cual se desempeña el puesto, como las obligaciones en caso de término de la asignación, o traslado a otro puesto de trabajo.</p> <p>c) Se contemplará el deber de confidencialidad respecto de los datos a los que tenga acceso, tanto durante el periodo que estén adscritos al puesto de trabajo, como posteriormente a su terminación.</p> <p>En caso de personal contratado a través de un tercero:</p> <p>a) Se establecerán los deberes y obligaciones del personal.</p> <p>b) Se establecerán los deberes y obligaciones de cada parte.</p> <p>c) Se establecerá el procedimiento de resolución de incidentes relacionados con el incumplimiento de las obligaciones.</p>	
[mp.per.3]	Concienciación	<p>Se realizarán las acciones necesarias para concienciar regularmente al personal acerca de su papel y responsabilidad para que la seguridad del sistema alcance los niveles exigidos.</p> <p>En particular, se recordará regularmente:</p> <p>a) La normativa de seguridad relativa al buen uso de los sistemas.</p> <p>b) La identificación de incidentes, actividades o comportamientos sospechosos que deban ser reportados para su tratamiento por personal especializado.</p> <p>c) El procedimiento de reporte de incidencias de seguridad, sean reales o falsas alarmas.</p>	

[mp.per.4]	<p>Formación</p>	<p>Se formará regularmente al personal en aquellas materias que requieran para el desempeño de sus funciones, en particular en lo relativo a:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Configuración de sistemas. b) Detección y reacción a incidentes. c) Gestión de la información en cualquier soporte en el que se encuentre. <p>Se cubrirán al menos las siguientes actividades: almacenamiento, transferencia, copias, distribución y destrucción.</p> <p>La formación debe actualizarse cada vez que cambian los componentes del sistema de información, introduciéndose nuevos equipos, nuevo software, nuevas instalaciones, etc.</p>	
[mp.eq]		<p>Protección de los equipos</p>	
[mp.eq.1]	<p>Puesto de trabajo despejado</p>	<p>Se exigirá que los puestos de trabajo permanezcan despejados, sin más material encima de la mesa que el requerido para la actividad que se está realizando en cada momento</p>	<p>Según se termine una tarea, el material se retirará a otra zona (cajones, estanterías personales o comunes, cuarto de almacenamiento, etc.) la cual estará en guardada con con llave, o un cuarto separado cerrado con llave al menos fuera del horario de trabajo.</p>
[mp.eq.2]	<p>Bloqueo de puesto de trabajo</p>		<p>El puesto de trabajo se bloqueará al cabo de un tiempo prudencial de inactividad, requiriendo una nueva autenticación del usuario para reanudar la actividad en curso.</p>

<p>[mp.eq.3]</p>	<p>Protección de equipos portátiles</p>	<p>Los equipos que sean susceptibles de salir de las instalaciones de la organización y no puedan beneficiarse de la protección física correspondiente, con un riesgo manifiesto de pérdida o robo, serán protegidos adecuadamente.</p> <p>Sin perjuicio de las medidas generales que les afecten, se adoptarán las siguientes:</p> <p>a) Se llevará un inventario de equipos portátiles junto con una identificación de la persona responsable del mismo y un control regular de que está positivamente bajo su control.</p> <p>b) Se establecerá un canal de comunicación para informar, al servicio de gestión de incidentes, de pérdidas o sustracciones.</p> <p>c) Cuando un equipo portátil se conecte remotamente a través de redes que no están bajo el estricto control de la organización, el ámbito de operación del servidor limitará la información y los servicios accesibles a los mínimos imprescindibles, requiriendo autorización previa de los responsables de la información y los servicios afectados. Este punto es de aplicación a conexiones a través de Internet y otras redes que no sean de confianza.</p> <p>d) Se evitará, en la medida de lo posible, que el equipo contenga claves de acceso remoto a la organización. Se considerarán claves de acceso remoto aquellas que sean capaces de habilitar un acceso a otros equipos de la organización, u otras de naturaleza análoga.</p>	
<p>[mp.eq.9]</p>	<p>Medios alternativos</p>		<p>Se garantizará la existencia y disponibilidad de medios alternativos de tratamiento de la información para el caso de que fallen los medios habituales. Estos medios alternativos estarán sujetos a las mismas garantías de protección.</p> <p>Igualmente, se establecerá un tiempo máximo para que los equipos alternativos entren en funcionamiento.</p>

[mp.com]		Protección de las comunicaciones	
[mp.com.1]	Perímetro seguro	Se dispondrá un sistema cortafuegos que separe la red interna del exterior. Todo el tráfico deberá atravesar dicho cortafuegos que sólo dejara transitar los flujos previamente autorizados.	
[mp.com.2]	Protección de la confidencialidad		<p>a) Se emplearán redes privadas virtuales cuando la comunicación discurra por redes fuera del propio dominio de seguridad.</p> <p>b) Se emplearán algoritmos acreditados por el Centro Criptológico Nacional.</p>
[mp.com.3]	Protección de la autenticidad y de la integridad	<p>a) Se asegurará la autenticidad del otro extremo de un canal de comunicación antes de intercambiar información alguna (ver [op.acc.5]).</p> <p>b) Se prevendrán ataques activos, garantizando que al menos serán detectados. y se activarán los procedimientos previstos de tratamiento del incidente Se considerarán ataques activos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La alteración de la información en tránsito 2. La inyección de información espuria 3. El secuestro de la sesión por una tercera parte <p>c) Se aceptará cualquier mecanismo de autenticación de los previstos en la normativa de aplicación.</p>	<p>a) Se emplearán redes privadas virtuales cuando la comunicación discurra por redes fuera del propio dominio de seguridad.</p> <p>b) Se emplearán algoritmos acreditados por el Centro Criptológico Nacional.</p> <p>c) Se aceptará cualquier mecanismo de autenticación de los previstos en la normativa de aplicación. En caso de uso de claves concertadas se aplicarán exigencias medias en cuanto a su calidad frente a ataques de adivinación, diccionario o fuerza bruta.</p>
[mp.si]		Protección de los soportes de información	

<p>[mp.si.1]</p>	<p>Etiquetado</p>	<p><i>Una opción para el etiquetado es que el propio soporte, en su exterior, lleve escrito el nivel de información que contiene o puede contener. Otra opción es que el soporte sea identificable por medio de algún código o referencia y que el usuario pueda acceder a un repositorio de información donde se indica el nivel de información que el soporte contiene o puede contener.</i></p> <p><i>La etiqueta del soporte determina las normativas y los procedimientos que deben aplicarse al mismo, concretamente en lo referente a:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - control de acceso - cifrado del contenido - entrada y salida de las instalaciones - medios de transporte <p>Los soportes de información se etiquetarán de forma que, sin revelar su contenido, se indique el nivel de seguridad de la información contenida de mayor calificación.</p> <p>Los usuarios han de estar capacitados para entender el significado de las etiquetas, bien mediante simple inspección, bien mediante el recurso a un repositorio que lo explique.</p>	
<p>[mp.si.2]</p>	<p>Criptografía</p>		<p>Se aplicarán mecanismos criptográficos que garanticen la confidencialidad y la integridad de la información contenida.</p>
<p>[mp.si.3]</p>	<p>Custodia</p>	<p>Se aplicará la debida diligencia y control a los soportes de información que permanecen bajo la responsabilidad de la organización, mediante las siguientes actuaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Garantizando el control de acceso con medidas físicas b) Garantizando que se respetan las exigencias de mantenimiento del fabricante, en especial, en lo referente a temperatura, humedad y otros agresores medioambientales. 	

[mp.si.4]	Transporte	<p>El responsable de sistemas garantizará que los dispositivos permanecen bajo control y que satisfacen sus requisitos de seguridad mientras están siendo desplazados de un lugar a otro. En concreto se deberá:</p> <p>a) Se dispondrá de un registro de salida que identifique al transportista que recibe el soporte para su traslado.</p> <p>b) Se dispondrá de un registro de entrada que identifique al transportista que lo entrega.</p> <p>c) Se dispondrá de un procedimiento rutinario que coteje las salidas con las llegadas y levante las alarmas pertinentes cuando se detecte algún incidente.</p> <p>d) Se utilizarán los medios de protección criptográfica ([mp.si.2]) correspondientes al nivel de calificación de la información contenida de mayor nivel.</p> <p>e) Se gestionarán las claves según [op.exp.11].</p>	
[mp.si.5]	Borrado y destrucción	<p>Se debe aplicar un mecanismo de borrado seguro a los soportes extraíbles (electrónicos y no electrónicos) que vayan a ser reutilizados para otra información o liberados a otra organización. El mecanismo de borrado será proporcionado a la clasificación de la información que ha estado presente en el soporte.</p> <p>a) Los soportes que vayan a ser reutilizados para otra información o liberados a otra organización serán objeto de un borrado seguro de su contenido.</p>	<p>b) Se destruirán de forma segura los soportes, en los siguientes casos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cuando la naturaleza del soporte no permita un borrado seguro. 2. Cuando así lo requiera el procedimiento asociado al tipo de la información contenida,. <p>c) Se emplearán productos certificados conforme a lo establecido en [op.pl.5].</p>
[mp.sw]		Protección de las aplicaciones informáticas	

[mp.sw.1]	Desarrollo		<p>a) El desarrollo de aplicaciones se realizará sobre un sistema diferente y separado del de producción, no debiendo existir herramientas o datos de desarrollo en el entorno de producción.</p> <p>b) Se aplicará una metodología de desarrollo reconocida que:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tome en consideración los aspectos de seguridad a lo largo de todo el ciclo de vida. 2. Trate específicamente los datos usados en pruebas. 3. Permita la inspección del código fuente. 4. Incluya normas de programación segura. <p>c) Los siguientes elementos serán parte integral del diseño del sistema:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Los mecanismos de identificación y autenticación. 2. Los mecanismos de protección de la información tratada. 3. La generación y tratamiento de pistas de auditoría. <p>d) Las pruebas anteriores a la implantación o modificación de los sistemas de información no se realizarán con datos reales, salvo que se asegure el nivel de seguridad correspondiente.</p>
---------------------------	------------	--	---

[mp.sw.2]	Aceptación y puesta en servicio	<p>Antes de pasar a producción se comprobará el correcto funcionamiento de la aplicación.</p> <p>a) Se comprobará que:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se cumplen los criterios de aceptación en materia de seguridad. 2. No se deteriora la seguridad de otros componentes del servicio. <p>b) Las pruebas se realizarán en un entorno aislado (pre-producción).</p> <p>c) Las pruebas de aceptación no se realizarán con datos reales, salvo que se asegure el nivel de seguridad correspondiente.</p>	<p>Se realizarán las siguientes inspecciones previas a la entrada en servicio:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Análisis de vulnerabilidades. b) Pruebas de penetración.
[mp.info]		Protección de la información	
[mp.info.1]	Datos de carácter personal	<p>Cuando el sistema trate datos de carácter personal, se estará a lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, y normas de desarrollo, sin perjuicio de cumplir, además, las medidas establecidas por este real decreto.</p> <p>Lo indicado en el párrafo anterior también se aplicará, cuando una disposición con rango de ley se remita a las normas sobre datos de carácter personal en la protección de información.</p>	
[mp.info.2]	Calificación de la información	<ol style="list-style-type: none"> 1. Para calificar la información se estará a lo establecido legalmente sobre la naturaleza de la misma. 2. La política de seguridad establecerá quién es el responsable de cada información manejada por el sistema. 3. La política de seguridad recogerá, directa o indirectamente, los criterios que, en cada organización, determinarán el nivel de seguridad requerido, dentro del marco establecido en el Artículo 43 y los criterios generales prescritos en el Anexo I. 4. El responsable de cada información seguirá los criterios determinados en el apartado anterior para asignar a cada información el nivel de seguridad requerido, y será responsable de su documentación y aprobación formal. 5. El responsable de cada información en cada momento tendrá en exclusiva la potestad de modificar el nivel de seguridad requerido, de acuerdo a los apartados anteriores. 	<p>Se redactarán los procedimientos necesarios que describan, en detalle, la forma en que se ha de etiquetar y tratar la información en consideración al nivel de seguridad que requiere; y precisando cómo se ha de realizar:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Su control de acceso. b) Su almacenamiento. c) La realización de copias. d) El etiquetado de soportes. e) Su transmisión telemática. f) Y cualquier otra actividad relacionada con dicha información.

<p>[mp.info.4]</p>	<p>Firma electrónica</p>	<p>Se empleará la firma electrónica como un instrumento capaz de permitir la comprobación de la autenticidad de la procedencia y la integridad de la información ofreciendo las bases para evitar el repudio.</p> <p>La integridad y la autenticidad de los documentos se garantizarán por medio de firmas electrónicas con los condicionantes que se describen a continuación, proporcionados a los niveles de seguridad requeridos por el sistema.</p> <p>En el caso de que se utilicen otros mecanismos de firma electrónica sujetos a derecho, el sistema debe incorporar medidas compensatorias suficientes que ofrezcan garantías equivalentes o superiores en lo relativo a prevención del repudio, usando el procedimiento previsto en el punto 5 del Artículo 27.</p> <p>Se empleará cualquier tipo de firma electrónica de los previstos en la legislación vigente.</p>	<p>a) Cuando se empleen sistemas de firma electrónica avanzada basados en certificados, estos serán cualificados.</p> <p>b) Se emplearán algoritmos y parámetros acreditados por el Centro Criptológico Nacional.</p> <p>c) Se garantizará la verificación y validación de la firma electrónica durante el tiempo requerido por la actividad administrativa que aquella soporte, sin perjuicio de que se pueda ampliar este período de acuerdo con lo que establezca la Política de Firma Electrónica y de Certificados que sea de aplicación. Para tal fin:</p> <p>d) Se adjuntará a la firma, o se referenciará, toda la información pertinente para su verificación y validación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Certificados. 2. Datos de verificación y validación. <p>e) El organismo que recabe documentos firmados por el administrado verificará y validará la firma recibida en el momento de la recepción, anexando o referenciando sin ambigüedad la información descrita en los epígrafes 1 y 2 del apartado d).</p> <p>f) La firma electrónica de documentos por parte de la Administración anexará o referenciará sin ambigüedad la información descrita en los epígrafes 1 y 2.</p>
------------------------------------	--------------------------	---	--

<p>[mp.info.6]</p>	<p>Limpieza de documentos</p>	<p>En el proceso de limpieza de documentos, se retirará de estos toda la información adicional contenida en campos ocultos, meta-datos, comentarios o revisiones anteriores, salvo cuando dicha información sea pertinente para el receptor del documento.</p> <p>Esta medida es especialmente relevante cuando el documento se difunde ampliamente, como ocurre cuando se ofrece al público en un servidor web u otro tipo de repositorio de información.</p> <p>Se tendrá presente que el incumplimiento de esta medida puede perjudicar:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Al mantenimiento de la confidencialidad de información que no debería haberse revelado al receptor del documento. b) Al mantenimiento de la confidencialidad de las fuentes u orígenes de la información, que no debe conocer el receptor del documento. c) A la buena imagen de la organización que difunde el documento por cuanto demuestra un descuido en su buen hacer. 	
<p>[mp.info.9]</p>	<p>Copias de seguridad (<i>backup</i>)</p>	<p>Se realizarán copias de seguridad que permitan recuperar datos perdidos, accidental o intencionadamente con una antigüedad determinada.</p> <p>Estas copias poseerán el mismo nivel de seguridad que los datos originales en lo que se refiere a integridad, confidencialidad, autenticidad y trazabilidad. En particular, se considerará la conveniencia o necesidad, según proceda, de que las copias de seguridad estén cifradas para garantizar la confidencialidad.</p> <p>Las copias de seguridad deberán abarcar:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Información de trabajo de la organización. b) Aplicaciones en explotación, incluyendo los sistemas operativos. c) Datos de configuración, servicios, aplicaciones, equipos, u otros de naturaleza análoga. d) Claves utilizadas para preservar la confidencialidad de la información. 	
<p>[mp.s]</p>		<p>Protección de los servicios</p>	

<p>[mp.s.1]</p>	<p>Protección del correo electrónico</p>	<p>El correo electrónico se protegerá frente a las amenazas que le son propias, actuando del siguiente modo:</p> <p>a) La información distribuida por medio de correo electrónico, se protegerá, tanto en el cuerpo de los mensajes, como en los anexos.</p> <p>b) Se protegerá la información de encaminamiento de mensajes y establecimiento de conexiones.</p> <p>c) Se protegerá a la organización frente a problemas que se materializan por medio del correo electrónico, en concreto:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Correo no solicitado, en su expresión inglesa "spam" 2. Programas dañinos, constituidos por virus, gusanos, troyanos, espías, u otros de naturaleza análoga. 3. Código móvil de tipo "applet". <p>d) Se establecerán normas de uso del correo electrónico por parte del personal determinado. Estas normas de uso contendrán:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Limitaciones al uso como soporte de comunicaciones privadas. 2. Actividades de concienciación y formación relativas al uso del correo electrónico. 	
<p>[mp.s.2]</p>	<p>Protección de servicios y aplicaciones web</p>	<p>Los subsistemas dedicados a la publicación de información deberán ser protegidos frente a las amenazas que les son propias.</p> <p>a) Cuando la información tenga algún tipo de control de acceso, se garantizará la imposibilidad de acceder a la información obviando la autenticación, en particular tomando medidas en los siguientes aspectos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se evitará que el servidor ofrezca acceso a los documentos por vías alternativas al protocolo determinado. 2. Se prevendrán ataques de manipulación de URL. 3. Se prevendrán ataques de manipulación de fragmentos de información que se almacena en el disco duro del visitante de una página web a través de su navegador, a petición del servidor de la página, conocido en terminología inglesa como "cookies". 4. Se prevendrán ataques de inyección de código. <p>b) Se prevendrán intentos de escalado de privilegios.</p> <p>c) Se prevendrán ataques de "cross site scripting".</p>	

		<p>d) Se prevendrán ataques de manipulación de programas o dispositivos que realizan una acción en representación de otros, conocidos en terminología inglesa como "proxies" y, sistemas especiales de almacenamiento de alta velocidad, conocidos en terminología inglesa como "cachés".</p> <p>Se emplearán "certificados de autenticación de sitio web" acordes a la normativa europea en la materia.</p>	
[mp.s.8]	Protección frente a la denegación de servicio		<p>Se establecerán medidas preventivas y reactivas frente a ataques de denegación de servicio (DOS Denial of Service). Para ello:</p> <p>a) Se planificará y dotará al sistema de capacidad suficiente para atender a la carga prevista con holgura.</p> <p>b) Se desplegarán tecnologías para prevenir los ataques conocidos.</p>

Deberán cumplirse de manera acumulativa tanto las de nivel bajo como las de nivel medio.

ANEXO NÚM. 17.2.– PLANTILLA PARA REPORTE DE INCIDENTES DE SEGURIDAD

La siguiente plantilla de recabado de información deberá ser completada por el proveedor en caso de incidente de seguridad que pueda afectar a los datos que trata por cuenta de GRUPO SUEZ. Esta información servirá para que GRUPO SUEZ pueda realizar su informe de valoración del alcance y severidad del incidente.

El proveedor queda obligado a informar lo antes posible desde que tenga conocimiento y siempre dentro del plazo de 12 horas desde su detección, de cualquier incidente que afecte a datos del GRUPO SUEZ, así como a indicar cualquier otra circunstancia adicional no prevista en esta plantilla que resulte relevante para la valoración del incidente por GRUPO SUEZ. El proveedor atenderá cualquier petición de información adicional que le dirija GRUPO SUEZ para clarificar el alcance de la incidencia.

NOMBRE DEL PROVEEDOR	
NOMBRE Y REFERENCIA DEL CONTRATO	
DESCRIPCIÓN BREVE DE LA INCIDENCIA	
FECHA DE DETECCIÓN	
MEDIO POR EL QUE SE HA TENIDO CONSTANCIA DEL INCIDENTE	
FECHA DEL INFORME	
FECHA DE ENVÍO DEL INFORME A GRUPO SUEZ	

DESCRIPCIÓN DEL INCIDENTE Y DETALLE DE LAS INVESTIGACIONES EFECTUADAS POR EL PROVEEDOR:	<i>Descripción de los hechos comprobados:</i>
CATEGORÍAS DE AFECTADOS Y NÚMERO APROXIMADO DE REGISTROS	<i>Categorías de afectados:</i> <input type="checkbox"/> Clientes <input type="checkbox"/> Posibles clientes <input type="checkbox"/> Empleados <input type="checkbox"/> Personas de contacto/representantes/firmantes de contratos

COMPROMETIDOS:	<input type="checkbox"/> Usuarios de páginas web <input type="checkbox"/> Otros (detallar) - Titular cuenta bancaria no abonado <i>Número de registros comprometidos</i> Personas afectadas y sociedad correspondiente del grupo Suez
DATOS DE CARÁCTER PERSONAL COMPROMETIDOS:	<input type="checkbox"/> Datos identificativos: nombre y apellidos <input type="checkbox"/> Cuenta bancaria (pseudononimizada) <input type="checkbox"/> DNI <input type="checkbox"/> Dirección postal <input type="checkbox"/> Correo electrónico. <input type="checkbox"/> Currículum Vitae. <input type="checkbox"/> Claves de usuario/contraseñas <input type="checkbox"/> Otros (especificar)
TIPO DE BRECHA DE SEGURIDAD	<input type="checkbox"/> Brecha de confidencialidad: partes que no están autorizadas, o no tienen un propósito legítimo para acceder a la información, acceden a ella. Informar: Identidad de afectados (nombre o identificador de referencia). Alcance de la divulgación: número potencial y tipo de partes que pueden haber accedido ilegalmente a la información. Identificar a receptores. <input type="checkbox"/> Brecha de integridad: se altera la información original y la sustitución de datos puede ser perjudicial para el individuo. Identidad de afectados (nombre o identificador de referencia). Datos comprometidos a los que afecta la alteración. Identificar en qué consiste la alteración. <input type="checkbox"/> Brecha de disponibilidad: no se puede acceder a los datos originales cuando es necesario. <input type="checkbox"/> Temporal (los datos son recuperables, pero tomará un periodo de tiempo y esto puede ser perjudicial para el individuo). <input type="checkbox"/> Permanente (los datos no pueden recuperarse). Comentarios:
TRAZABILIDAD DE ACCESOS Y USO DE DATOS COMPROMETIDOS	Sistemas afectados, y si lo permiten, informar sobre los accesos a datos comprometidos.
DESCRIPCIÓN DE MEDIDAS ADOPTADAS POR EL	



PLIEGO DE CONDICIONES GENERALES. PROCEDIMIENTO ABIERTO
PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE
SERVICIOS DE CONTACT-CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL
GRUPO SUEZ

PROVEEDOR PARA CONTENER LA INCIDENCIA Y MINIMIZAR RIESGOS Y PARA EVITAR NUEVAS INCIDENCIAS	
CLASIFICACIÓN DEL INCIDENTE DE SEGURIDAD	<p><input type="checkbox"/> La Brecha de Seguridad se ha originado por una falta de medidas de seguridad técnicas implementadas en la compañía.</p> <p><input type="checkbox"/> La Brecha de Seguridad ha sido provocada por un ataque de un tercero.</p> <p><input type="checkbox"/> La Brecha de seguridad se ha originado por un error humano.</p> <p><input type="checkbox"/> Otro: especificar</p>
INFORMACIÓN ADICIONAL	