

**Mayo de 2010**

**Contratación de un servicio de atención telefónica y telemática para el Servicio de Reclamaciones del Banco de España.**

GCS 10/04652-ADS-0040

Departamento de Adquisiciones y Servicios Generales

---

**PLIEGO DE CLÁUSULAS PARTICULARES**

---

### **Primera. Objeto de la contratación.**

El objeto del presente procedimiento es la contratación de la prestación por parte del adjudicatario de un servicio de atención telefónica y telemática para el Servicio de Reclamaciones del Banco de España. Todo ello, de acuerdo con las especificaciones contenidas en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

### **Segunda. Procedimiento de adjudicación.**

Para la adjudicación del presente contrato se seguirá el procedimiento abierto, conforme a las Reglas Públicas de Contratación del Banco de España, Circular Interna 3/2007, de 20 de julio.

El Pliego de Cláusulas Generales, el presente Pliego de Cláusulas Particulares y el Pliego de Prescripciones Técnicas contienen las condiciones detalladas a las que se ajustará la adjudicación del contrato.

### **Tercera. Duración del contrato.**

El contrato tendrá una duración inicial de un año desde la fecha de su firma. El contrato, una vez finalizado podrá ser prorrogado o renovado tácitamente por periodos sucesivos de un año a partir de la fecha de su vencimiento, salvo que cualquiera de las partes notifique a la otra por escrito su voluntad en contrario con tres meses de antelación, como mínimo, a la fecha de terminación del plazo pactado o de cualquiera de sus prórrogas.

Sin perjuicio de lo anterior, las partes acuerdan que en el supuesto de que el contrato alcanzara una duración superior a seis años, el Banco de España, desde la fecha de inicio del séptimo de duración de la relación contractual, estará facultado para resolver unilateralmente el contrato cuando lo estime oportuno, sin necesidad de alegar causa justificativa alguna, con sujeción a un plazo de preaviso al contratista de treinta días, y sin que por dicha resolución pueda exigir el contratista cantidad alguna por cualquier concepto.

Todo ello sin perjuicio de la resolución del contrato a que se refiere la cláusula vigésimo séptima.

La expiración del plazo pactado o el de cualquiera de sus prórrogas determinará la extinción del contrato, si bien el Banco de España podrá acordar la prórroga forzosa del contrato por tiempo no superior a tres meses si, por cualquier causa, no hubiera podido procederse a la adjudicación de nuevo contrato a la terminación de su vigencia.

### **Cuarta. Presupuesto de licitación.**

El importe máximo presupuestado por el Banco de España para la realización del objeto del presente procedimiento de contratación asciende a la cifra de 451.330,00 euros, más los impuestos indirectos que sean aplicables.

#### **Quinta. Presentación de las ofertas. Lugar y fecha.**

Las ofertas deberán entregarse antes de las 13 horas del próximo día 30 de junio de 2010, en el Registro General del Banco de España en la c/ Alcalá 48 de Madrid (28014), constando cada una de ellas de tres sobres cerrados y dirigidos a la atención de la Directora del Departamento de Adquisiciones y Servicios Generales del Banco de España. El contenido de dichos sobres será el especificado en la cláusula octava de este Pliego.

Igualmente podrán ser enviadas por correo, dentro del mismo plazo, siendo requisito indispensable en este caso que se justifiquen la fecha y la hora de imposición del envío en la Oficina de Correos y se anuncie al Banco de España - Departamento de Adquisiciones y Servicios Generales la remisión de la documentación mediante comunicación cursada en el mismo día por alguno de los siguientes medios: fax al número 91.338.43.39; o correo electrónico a la dirección contratacion@bde.es. Transcurridos, no obstante, los diez días naturales siguientes a la fecha indicada sin haberse recibido la documentación, ésta no será admitida en ningún caso.

#### **Sexta. Validez de las ofertas.**

Las ofertas presentadas deberán tener un período de validez mínimo de tres meses, contados a partir de la fecha límite de recepción de ofertas indicado en la cláusula quinta de este Pliego de Cláusulas Particulares.

#### **Séptima. Rechazo de ofertas.**

Serán rechazadas aquellas ofertas en que concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- a** Cuando la entrega de la oferta no se realice según lo indicado en la cláusula quinta.
- b** Cuando el plazo de validez de la oferta presentada sea inferior al establecido en la cláusula sexta.
- c** Cuando la oferta no cumpla con alguno de los requisitos o funcionalidades exigidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.
- d** Cuando el licitador no cumpla o no acredite el cumplimiento de los requisitos de solvencia establecidos en la cláusula octava.

La omisión de cualquiera de los documentos exigidos para la contratación, o su presentación sin ajustarse a lo especificado en los Pliegos de Cláusulas Generales, Cláusulas Particulares o Prescripciones Técnicas que regulan la presente contratación, podrá ser motivo suficiente para desestimar la correspondiente oferta. Ello no obstante, el Órgano de Tramitación o la Mesa de Contratación podrán establecer un plazo para subsanar las deficiencias encontradas en la documentación presentada, que no excederá de cinco días hábiles contados a partir de su notificación al correspondiente licitador.

#### **Octava. Documentación a presentar por los licitadores.**

La documentación requerida para materializar la oferta se incluirá en tres sobres. En uno se incluirá la documentación acreditativa de la concurrencia de los requisitos necesarios para contratar, en el segundo la oferta técnica y en el tercero la oferta económica. Cada uno de los sobres estará

cerrado, sellado y firmado, con indicación de la empresa y de su contenido, haciendo constar en el mismo la referencia:

Dirección del Departamento de Adquisiciones y Servicios Generales.  
Servicio de atención telefónica y telemática para el Servicio de Reclamaciones del  
Banco de España.  
GCS 10/04652-ADS-0040

Toda la documentación se presentará sin grapar ni encuadernar, deberá estar firmada por el licitador o persona con poder bastante y redactada en lengua castellana o acompañada, en su caso, de una traducción oficial. En caso de certificados, acreditaciones y documentos públicos deberán ser originales, copias auténticas o fotocopias compulsadas en el Registro General del Banco de España.

Todos los documentos se presentaran en el orden establecido en esta cláusula.

- **Sobre I:** Documentación acreditativa de la concurrencia de los requisitos necesarios para contratar.

En primer lugar los licitadores incluirán en este sobre la hoja de datos de la empresa y personas de contacto, según modelo que se facilita como anejo 1.

A continuación, con el objeto de acreditar su capacidad de contratar con el Banco de España, los licitadores deberán incluir en este sobre los siguientes documentos:

**a** Acreditación de la personalidad jurídica y de la capacidad de obrar:

**1** En el caso de empresario individual, fotocopia legitimada notarialmente o debidamente compulsada con el original del DNI o pasaporte en vigor.

**2** En el caso de personas jurídicas, fotocopias legitimadas notarialmente o debidamente compulsadas con el original de la escritura de constitución o modificación, en su caso, de los estatutos sociales, inscrita en el Registro Mercantil cuando este requisito sea exigible conforme a la legislación mercantil que le sea aplicable. Si no lo fuere, fotocopia de la escritura o documento de constitución, estatutos o acto fundacional, en el que constaren las normas por las que se regula su actividad inscritos, en su caso, en el correspondiente Registro Oficial.

Cuando se trate de empresarios no españoles de Estados Miembros de la Comunidad Europea o signatarios del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo, deberán acreditar su inscripción en un registro profesional o comercial cuando este registro sea exigido por la legislación del Estado respectivo.

Los demás empresarios extranjeros deberán acreditar su capacidad de obrar con informe de la Misión Diplomática Permanente de España en el Estado correspondiente o de la Oficina Consular en cuyo ámbito territorial radique el domicilio de la empresa, haciendo constar que están inscritas en el Registro local

profesional correspondiente, así como que el Estado de procedencia de la empresa extranjera admite, a su vez, la participación de empresas españolas en la contratación con la Administración en forma sustancialmente análoga. No se exigirá este último informe de reciprocidad a las empresas de Estados signatarios del Acuerdo sobre Contratación Pública de la Organización Mundial del Comercio.

Fotocopias, legitimadas notarialmente o debidamente compulsadas con el original, del DNI o pasaporte en vigor y de la escritura de poder del representante legal, debidamente inscrita, en su caso, en el Registro Mercantil así como la acreditación de su publicación en el BORME. Para conseguir dicha acreditación pueden dirigirse al Registro Mercantil Central, c/Príncipe de Vergara 94, 28006 Madrid, tfno 902 884 442, fax 915 636 926, donde les facilitarán el número del BORME en el que se publicó, y con este dato solicitar fotocopia al fax 913 841 555 o mediante correo electrónico a info@boe.es del Servicio de Información Legislativa. Asimismo, el dato sobre la fecha de publicación en el BORME y número de anuncio se puede obtener en la página web del Registro Mercantil Central [www.rmc.es](http://www.rmc.es).

En caso de concurrir a la licitación varias empresas, constituyendo una unión temporal, cada una de ellas deberá acreditar su personalidad y capacidad, indicando los nombres y circunstancias de los empresarios que suscriben las proposiciones la participación de cada una de ellas designando la persona o Entidad que, durante la vigencia del contrato, ha de ostentar la representación de la unión ante el Banco de España.

Estarán excusados de presentar la documentación a la que se refieren los párrafos anteriores, aquellos licitadores que, habiendo resultado adjudicatarios de anteriores concursos convocados por el Banco de España, la hubiesen remitido en su momento, habiendo sido declarada bastante, siempre y cuando no se hubiese producido ninguna modificación respecto de la misma ni de la persona o personas autorizadas para firmar, en su caso, el contrato objeto de la presente licitación. No obstante lo anterior, en el sobre se introducirá un documento (véase modelo en anejo 2), firmado por persona con poder bastante para actuar en nombre del licitador, en el que se especifique, de un lado, el concurso (nº de expediente u objeto del mismo) en que resultó adjudicatario y, de otro, que el documento o documentos de que se trate no han sufrido variación desde la fecha de adjudicación. Con independencia de todo ello, el Banco de España podrá, si lo estima conveniente, recabar la documentación que crea necesaria, debiendo los licitadores remitirla en el plazo que, a tal efecto, establezca.

**b** Acreditación de otros requisitos:

**1** Declaración responsable firmada por persona con poder bastante, según modelo facilitado en el anejo 3, que acredite el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- No estar incurso la persona física o los administradores de la persona jurídica en supuestos de incompatibilidad.

- Que el licitador persona física o los administradores de la persona jurídica no han solicitado la declaración de concurso, no han sido declarados insolventes en cualquier procedimiento, no han sido declarados en concurso, no están sujetos a intervención judicial ni han sido inhabilitados conforme a la Ley Concursal sin que haya concluido el período de inhabilitación fijado en la sentencia de calificación del concurso.

- Que el licitador o, en su caso, los administradores de la persona jurídica, vigente su cargo de representación, no han sido condenados mediante sentencia firme por delitos de asociación ilícita, corrupción en transacciones económicas internacionales, tráfico de influencias, cohecho, fraudes y exacciones ilegales, delitos contra la Hacienda Pública y la Seguridad Social, delitos contra los derechos de los trabajadores, malversación y receptación y conductas afines, delitos relativos a la protección del medio ambiente, o a pena de inhabilitación especial para el ejercicio de profesión, oficio, industria o comercio, ni sancionados con carácter firme, por infracción grave en materia de disciplina de mercado, en materia profesional o en materia de integración laboral de las personas con discapacidad o por infracción muy grave en materia social, incluidas las infracciones en materia de prevención de riesgos laborales, o en materia medioambiental.

**2** Certificado expedido al efecto por la Administración Tributaria acreditativo de que el licitador se halla al corriente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

En relación con las obligaciones relativas al Impuesto de Actividades Económicas, siempre que el licitador ejerza actividades sujetas a dicho impuesto se aportará fotocopia compulsada del alta en el epígrafe correspondiente a la actividad y del último recibo satisfecho o, en su caso, declaración responsable de estar exento del mismo. Declaración de no haberse dado de baja en la matrícula de dicho impuesto.

**3** Certificado expedido por el Organismo competente acreditativo de que el licitador se encuentra al corriente en el cumplimiento de las obligaciones con la Seguridad Social.

Los documentos a que se refieren los apartados 2 y 3 podrán sustituirse por una Declaración responsable, firmada por persona con poder bastante, de que el licitador se halla al corriente de sus obligaciones tributarias y con la Seguridad Social, seguida del compromiso de aportar los certificados correspondientes en el plazo de cinco días hábiles a contar desde la comunicación del Banco, en el caso de ser propuesto como adjudicatario.

**4** Solvencia. No se tomarán en consideración las ofertas de empresas que no acrediten la suficiencia de medios y solvencia económica, financiera y técnica para cumplir con garantías el contrato y durante el período de vigencia del mismo.

i) Solvencia económica y financiera.

Se entenderá que cuentan con suficiente solvencia económica y financiera para la ejecución del contrato, aquellos licitadores que hayan alcanzado un volumen global de negocios de, como mínimo, 1.598.000,00 euros en, al menos, uno de los últimos tres ejercicios cerrados y que presenten una adecuada capacidad financiera.

El cumplimiento de este requisito se acreditará mediante la aportación de los siguientes documentos:

- Declaraciones apropiadas de entidades financieras.
  
- Declaración sobre el volumen anual global de negocios, correspondiente a cada uno de los tres últimos ejercicios disponibles en función de la fecha de creación o de inicio de las actividades del empresario.

Si, por una razón justificada, el empresario no está en condiciones de presentar las referencias solicitadas, se le autorizará a acreditar su solvencia económica y financiera por medio de cualquier otro documento que se considere apropiado por el Órgano de Tramitación o la Mesa de Contratación.

ii) Solvencia técnica.

El cumplimiento de este requisito se acreditará mediante la aportación de los siguientes documentos:

- Relación de los principales servicios o trabajos efectuados durante los tres últimos años, que contenga como mínimo cinco de referencias cuyo objeto coincida o sea similar con el del presente pliego, que incluya importe, fechas y el destinatario, público o privado, de los mismos. Los servicios o trabajos efectuados se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público o, cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por éste o, a falta de este certificado, mediante una declaración del licitador firmada por persona con poder bastante.

**5** Cumplimiento de normas de garantía de calidad. Al objeto de acreditar el cumplimiento de determinadas normas de garantía de calidad relativas al objeto de este contrato, los licitadores aportarán los certificados de garantía de calidad basados en la serie de normas internacionales ISO 9001, europeas EN 29000 o españolas UNE 66900 y expedidos por organismos conformes con la serie de normas europeas EN 45000. No obstante, se podrán tener en cuenta certificados de calidad equivalentes expedidos por otros organismos de normalización establecidos en cualquier Estado Miembro de la Unión Europea. En defecto de los certificados anteriores el licitador podrá aportar pruebas de medidas equivalentes de garantía de la calidad.

**c** Conocimiento de los Pliegos:

Con el fin de acreditar el conocimiento y aceptación por parte de los licitadores de los Pliegos de Cláusulas Particulares, Prescripciones Técnicas y Cláusulas Generales aplicables a esta licitación, se incluirá en este sobre una declaración del licitador según modelo que se adjunta como anejo 4, sellada y firmada por la persona con poder bastante que presente la oferta.

Posteriormente, una vez se le notifique la adjudicación, el adjudicatario deberá presentar el original de cada uno de dichos Pliegos firmado en todas sus páginas por la persona con poder bastante que presente la oferta.

- **Sobre II:** Oferta Técnica.

Contendrá dos ejemplares de la documentación exigida en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

- **Sobre III:** Oferta Económica.

Cada licitador únicamente podrá presentar una proposición. Por consiguiente no podrá suscribirse ninguna propuesta en unión temporal con otros si lo ha hecho individualmente, ni figurar en más de una unión temporal.

Se deberá incluir la proposición económica de acuerdo al modelo de oferta que se adjunta como anejo 5 a este Pliego de Cláusulas Particulares, de acuerdo con lo exigido en el Pliego de Prescripciones Técnicas, debidamente cumplimentado y firmado por persona con poder bastante, haciendo constar expresamente el importe total en euros IVA no incluido.

**Novena. Criterios de adjudicación.**

Los criterios de adjudicación y sus ponderaciones serán los siguientes:

- Oferta económica, con una ponderación del 50%
- Oferta técnica, con una ponderación del 40%
- Mejoras, con una ponderación del 10%:
  - o Atención en lenguas cooficiales e inglés: 2%
  - o Porcentaje de mejora respecto al 5% mínimo establecido en el pliego Técnico, para cubrir posibles ampliaciones del servicio sin incremento del coste para el Banco: 8%.

**Décima. Adjudicación del contrato.**

En primer lugar se tendrán en cuenta, en el caso de que se produzcan, aquellos precios que puedan considerarse anormalmente bajos para rechazar aquellas ofertas que merezcan tal calificación, una vez realizado el análisis de las mismas. Se considerará que una oferta contiene precios anormalmente bajos si la misma es inferior a la media del resto de las ofertas recibidas en más de un 10%.

Antes de rechazar una oferta se solicitará al licitador que aclare y justifique el cumplimiento de la normativa vigente en materia laboral, de seguridad social y sectorial y confirme por escrito dichos

precios. En caso de que se adjudique el contrato a dicha oferta, el órgano de adjudicación podrá aumentar los límites de las garantías que el contratista debe aportar con carácter general.

El órgano de adjudicación tendrá, alternativamente, la facultad de adjudicar el contrato al licitador que hubiera presentado la oferta más ventajosa mediante la aplicación de los criterios de adjudicación establecidos en el presente Pliego, o declarar desierto el concurso en caso de no haberse presentado ninguna oferta que cumpla la totalidad de los requisitos exigidos en la documentación del procedimiento.

#### **Undécima. Garantía definitiva.**

El adjudicatario, en el plazo de 15 días hábiles a contar desde que se le notifique la adjudicación, deberá presentar, en garantía del cumplimiento de las obligaciones asumidas en virtud del contrato, y sin perjuicio de su responsabilidad personal y patrimonial ilimitada, aval solidario o seguro de caución otorgado por entidad de crédito, sociedad de garantía recíproca autorizada para operar en España o entidad aseguradora autorizada también para operar en España en el ramo de seguro de caución, que no mantenga avales o seguros impagados con el Banco de España, no se encuentre en declaración de concurso, ni sometida a medidas de control especial ni extinguida su autorización administrativa para el ejercicio de la actividad, por un importe en euros que se corresponda con el 4% del precio total de la adjudicación IVA incluido.

La suficiencia de los poderes que ostenten la/s persona/s que suscriban el aval o seguro de caución podrá acreditarse haciendo constar en el propio documento el número o código, fecha y lugar del bastanteo de poderes realizado por la asesoría jurídica de la Caja General de Depósitos o Abogacía del Estado, o de los órganos públicos equivalentes de las Comunidades Autónomas o Entidades Locales. En defecto de éste deberán acompañar la/s escritura/s correspondiente/s para su bastanteo por el Banco de España.

El aval o el seguro de caución deberán ser solidarios respecto al obligado principal, con renuncia expresa a los beneficios de división, excusión, orden y plazo, y pagadero al primer requerimiento que efectúe el Banco de España. Asimismo en el seguro de caución, garantía que deberá constituirse en forma de certificado individual de seguro expedido por la propia compañía aseguradora del riesgo, se hará constar que la falta de pago de la prima, sea única, primera o siguiente, no dará derecho al asegurador a resolver el contrato, ni éste quedará extinguido, ni la cobertura del asegurador suspendida, ni éste liberado de su obligación, caso de que el asegurador deba hacer efectiva la garantía, así como a que el asegurador no podrá oponer al asegurado las excepciones que puedan corresponderle contra el tomador del seguro.

El aval, seguro de caución o, en su caso, el certificado individual expedido por la compañía aseguradora, cuyo texto deberá contar, en todo caso, con el visto bueno y aceptación expresa del Banco de España (los modelos de aval y de certificado individual de seguro de caución que se deberán seguir se adjuntan en los anejos 6 y 7, respectivamente), permanecerán vigentes, cuando menos, desde el inicio de la relación contractual hasta la fecha en que, habiéndose cumplido satisfactoriamente el contrato incluidas, en su caso, las prórrogas y el periodo de garantía cuando éste exista, el Banco de España autorice su cancelación o devolución. Asimismo la garantía se cancelará cuando el contrato haya quedado resuelto sin culpa del adjudicatario.

El aval o, en su caso, el seguro se configurará expresamente como una obligación autónoma, no accesoria de las obligaciones derivadas del contrato entre Banco de España y el adjudicatario.

En el caso de que se hagan efectivas sobre la garantía penalidades o indemnizaciones exigibles al adjudicatario, este deberá reponer o ampliar aquella, en la cuantía que corresponda, en un plazo de quince días desde la ejecución, incurriendo en caso contrario en causa de resolución.

Cuando, como consecuencia de una o varias modificaciones del contrato, el precio inicial del mismo haya experimentado una variación en un porcentaje superior al 10%, deberá reajustarse la garantía, para que guarde la debida proporción con el nuevo precio modificado, en el plazo de quince días hábiles contados desde la fecha en que tenga lugar la firma del acuerdo de modificación, incurriendo en caso contrario en causa de resolución. A los efectos aquí previstos, no se considerarán las variaciones de precio que se produzcan como consecuencia de una revisión periódica prevista en el mismo.

La ejecución de la garantía no supone renuncia al ejercicio de las acciones que pudieran corresponder al Banco de España para lograr el total resarcimiento de los daños causados por el incumplimiento del adjudicatario.

La entidad avalista o aseguradora se comprometerá a satisfacer la cantidad objeto del aval o seguro de caución a primer requerimiento del Banco de España, ingresando su importe en la cuenta que éste le indique.

La plena efectividad de la adjudicación del contrato queda supeditada a la presentación por el adjudicatario del aval, contrato de caución o, en su caso, certificado individual expedido por la propia compañía aseguradora, conforme a los requisitos y plazos establecidos en la presente cláusula.

#### **Duodécima. Precio.**

El precio será el de la oferta económica del adjudicatario del contrato. Dicho precio no estará sujeto a revisión.

En caso de que la prórroga, expresa o tácita, lleve aparejada una variación en el precio vigente, el precio para el nuevo período se fijará de común acuerdo y tal variación no será superior a la que experimente el índice de precios al consumo correspondiente a los doce meses inmediatamente anteriores a su efectividad, publicada por el Instituto Nacional de Estadística u Organismo que lo sustituya.

#### **Decimotercera. Impuestos y gastos.**

El pago de toda clase de impuestos, tasas, gravámenes actualmente vigentes o que pudieran establecerse o modificarse durante la vigencia del contrato, se efectuará por las partes de acuerdo con la legislación vigente.

Cualesquiera otros gastos que se deriven de la ejecución del contrato corresponderán exclusivamente a la adjudicataria sin que en ningún caso puedan ser repercutidos al Banco de España como partidas independientes.

#### **Decimocuarta. Facturación y forma de pago.**

El precio estipulado se facturará del siguiente modo:

- a** Una parte fija correspondiente al 90% del importe total del contrato que se abonará mensualmente, facturando el adjudicatario, el último día hábil de cada mes 1/12 (una doceava parte) de dicho importe.
- b** Una parte variable, 10% del importe total, calculada según la oferta del adjudicatario y en función de la calidad del servicio prestado, evaluado según recoge el punto "6. Indicadores de calidad de servicio" del pliego de prescripciones técnicas, será facturada, si procediese, como partida independiente en la última factura que se emita para la parte fija.

Las facturas se abonarán mediante ingreso en la cuenta bancaria designada por el adjudicatario, en un plazo no superior a 30 días hábiles a contar desde la fecha de su recepción de conformidad en el Banco de España.

#### **Decimoquinta. Obligaciones del adjudicatario en materia de prevención de riesgos laborales.**

El adjudicatario deberá cumplir las obligaciones establecidas en la normativa vigente sobre prevención de riesgos laborales, reservándose el Banco de España el derecho a exigir su observancia o requerir al adjudicatario para que acredite su cumplimiento en cualquier momento durante la vigencia del contrato.

De manera enunciativa y no limitativa, serán obligaciones del adjudicatario las siguientes:

- Preparar, elaborar y aplicar un Plan de prevención de riesgos laborales, la evaluación de los riesgos y la planificación de la actividad preventiva.
- Asegurar, durante la ejecución del contrato, la seguridad y salud, tanto de sus empleados, como, en su caso, la de los subcontratistas y personal autónomo a su cargo, responsabilizándose de los daños que se produzcan tanto a éstos como a terceros.
- Cumplir las obligaciones sobre coordinación previstas en el artículo 24 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y normativa de desarrollo.
- Destinar a la actividad preventiva todos aquellos recursos humanos y materiales que sean necesarios para el cumplimiento de la legislación vigente en esta materia.
- Designar y comunicar al Banco de España la persona de su organización que actuará como responsable de prevención en los servicios contratados. Dicha persona ejercerá las funciones de interlocutor a estos efectos con el Banco de España, debiendo comunicar al Banco la modalidad organizativa en prevención existente en su empresa, así como cualquier cambio o cuestión relevante que pueda afectar a la prevención de riesgos laborales de los empleados del Banco de España o de otras empresas concurrentes en sus centros de trabajo.

- Acreditar ante el Banco a su satisfacción, previamente a la firma del contrato o en cualquier momento que sea requerido por el Banco, el cumplimiento de la normativa en relación con:
  - La evaluación de los riesgos inherentes a las actividades contratadas y la adopción de medidas preventivas necesarias para su realización.
  - La información e instrucciones facilitadas a los trabajadores, sobre los riesgos de sus puestos de trabajo y sobre el material de protección que debe utilizarse, así como sobre las medidas de emergencia a aplicar en el caso de que fueran necesarias.
  - La formación de los trabajadores en esta materia, tanto de carácter general para los que no estén expuestos a riesgos específicos, como la que determine la normativa específica para aquellos a los que sea de aplicación.
  - La aptitud médica de los trabajadores para el desempeño de las tareas propias de su puesto de trabajo.
  - La entrega, en su caso, de los equipos de protección individual correspondientes.
  - El control de adecuación a la normativa (declaración de conformidad CE, Comunidad Europea o certificado de conformidad según RD 1215/97) de los equipos y otros medios utilizados, así como de la realización de las revisiones y mantenimientos requeridos por aquélla.

Sin perjuicio de la normativa imperativa de aplicación (básicamente, los artículos 13.14 y 42.3 de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social) y siempre de conformidad con lo permitido por la legislación vigente, el adjudicatario se compromete a mantener indemne al Banco de España de todos los perjuicios económicos o gastos de cualquier naturaleza que pudieran derivarse para este último como consecuencia del incumplimiento por parte del adjudicatario de sus obligaciones en materia de prevención de riesgos laborales. Por su parte, el Banco de España asumirá aquellos perjuicios económicos o gastos de cualquier naturaleza que vengan impuestos por la legislación vigente y cuya repercusión al adjudicatario no sea posible legalmente.

#### **Decimosexta. Subcontratación.**

El adjudicatario deberá indicar la parte o partes del contrato que pretende subcontratar con terceros, así como los subcontratistas propuestos, justificando la aptitud de éstos para ejecutarlas por referencia a los elementos técnicos y humanos de que disponen y a su experiencia. En todo caso, la subcontratación deberá ser autorizada por el Banco de España.

El adjudicatario será, en todo caso, responsable de los actos e incumplimientos de cualquiera de sus subcontratistas, y de los de sus agentes y empleados, como si fueran actos e incumplimientos suyos. Asimismo será responsable de que los subcontratistas cumplan con los requisitos exigidos para contratar con el Banco de España establecidos en los puntos 1 a 3 del apartado b), sobre I, de la cláusula de Documentación a presentar por los licitadores.

El Banco se reserva el derecho a mantener, por propia iniciativa y en cualquier momento, con el conocimiento del adjudicatario, contactos con los subcontratistas para tratar todas aquellas cuestiones que estimen convenientes para el aseguramiento de la calidad de las soluciones técnicas a aplicar en los servicios. El adjudicatario prestará su colaboración para la efectividad de dicho derecho y contribuirá a remover cualquier obstáculo, incluida la reticencia del subcontratista. Sin embargo, los subcontratistas no tendrán derecho a reclamar la existencia de dichos contactos.

El Banco podrá exigir al adjudicatario, en cualquier momento y atendiendo a perjuicios en el plazo o la calidad de los servicios, la exclusión o sustitución de cualquiera de sus subcontratistas. El adjudicatario deberá adoptar las medidas necesarias para que el subcontratista cese de manera inmediata en su prestación y abandone el emplazamiento en su caso. El adjudicatario no tendrá derecho a reclamar del Banco ninguna indemnización, ampliación de plazo o modificación del precio de la prestación por esta causa.

Por otra parte, los derechos y obligaciones dimanantes del contrato podrán ser cedidos a un tercero siempre y cuando el Banco de España lo autorice de forma previa y expresa. El cedente será responsable de que el cesionario cumpla con los requisitos exigidos para contratar con el Banco de España establecidos en el apartado b), sobre I de la cláusula de Documentación a presentar por los licitadores.

#### **Decimoséptima. Póliza de responsabilidad civil.**

La empresa adjudicataria deberá tener suscrito un Seguro de Responsabilidad Civil para cubrir, a juicio del Banco de España, la responsabilidad civil que pudiera serle exigida, durante la vigencia del contrato, por los daños ocasionados por la empresa o sus dependientes no sólo a terceros, tanto a personas como a cosas, sino también a los inmuebles del Banco de España, su mobiliario, enseres, documentos, etc., así como al personal dependiente del mismo, por un importe mínimo de 100.000 euros por siniestro.

La Póliza en la que se formalice el seguro, así como el recibo corriente de la prima del mismo, deberán presentarse al Banco de España con carácter previo a la formalización del correspondiente contrato, siendo su presentación requisito para la iniciación de la ejecución del mismo.

En cada vencimiento del seguro, se presentará recibo de pago de la nueva anualidad.

#### **Decimoctava. Comité de seguimiento.**

Se creará un Comité de Seguimiento que estará formado, al menos, por el Director de Proyecto del adjudicatario, el Director de Proyecto del Banco y los Responsables que ambas partes designen para el desarrollo y supervisión del proyecto.

Al inicio de la prestación del proyecto ambas partes deberán designar a las personas que compondrán dicho Comité, cuya primera reunión deberá celebrarse, como máximo, dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha de la firma del contrato y que en lo sucesivo se reunirá con una periodicidad mensual.

El Comité de Seguimiento, además de las funciones que se le atribuyen en otros apartados del presente pliego, será el encargado:

- De detectar cualquier circunstancia que comprometa los términos en los que se haya pactado el desarrollo del servicio, incumplimientos de cualquier tipo, etc. Para ello, en cada reunión el adjudicatario presentará informes sobre la evolución y estado del proyecto, las estadísticas mensuales y el grado de satisfacción del usuario del servicio con el fin de tomar las medidas de corrección oportunas.
- Indicar al contratista el fichero de datos de carácter personal al que, en su caso, tenga acceso, así como su nivel de seguridad, informándole de las normas de seguridad establecidas por el Banco de España para dicho fichero.
- Revisar los indicadores de la calidad del servicio según las especificaciones del pliego de prescripciones técnicas, para lo cual el adjudicatario facilitará un informe de situación.
- Asesorar sobre la solicitud, en su caso, de subcontratación de parte o partes del proyecto antes de ser sometido al Órgano de adjudicación del Banco de España para su autorización.
- Informar sobre cuantas cuestiones le sean sometidas a su estudio o consideración o tenga asignadas.

Al detectar desviaciones que impidan cumplir los objetivos, el Banco y el adjudicatario deberán acordar las actuaciones necesarias para el cumplimiento de los objetivos previstos.

De cada reunión celebrada por el Comité de Seguimiento se levantará acta.

### **Decimonovena. Horario y lugar de trabajo.**

La prestación del servicio se desarrollará en cualquiera de los locales del Banco de España en Madrid.

A este fin, el Banco de España proporcionará el espacio físico para el equipo de trabajo y estaciones de trabajo con la configuración estándar del Banco de España. El adjudicatario proporcionará al equipo de trabajo aquellas herramientas que necesite, para el correcto desarrollo de sus tareas, y no se correspondan con la configuración estándar de los equipos del Banco de España.

El horario de trabajo al desarrollarse en los locales del Banco de España, por la propia naturaleza de los servicios contratados, será de 8:30 a 17:30 horas, ininterrumpidamente, en jornada de lunes a viernes (laborables en Madrid capital), de acuerdo con lo indicado en el apartado "3.2.1. Horario", del Pliego de Prescripciones Técnicas.

### **Vigésima. Acceso y permanencia en los edificios e instalaciones del Banco de España.**

En el caso de que el servicio o trabajo deba prestarse en alguno de los edificios o instalaciones del Banco de España, el adjudicatario se obliga a que el personal a su cargo que acceda a los

mismos lleve, por razones de seguridad para el adecuado control de identificación y vigilancia de dichos edificios e instalaciones, la tarjeta identificativa prevista en la normativa interna del Banco para los empleados de las contratatas. Dicha acreditación es personal e intransferible.

El titular de la tarjeta deberá llevarla en lugar visible, desde su entrada en el edificio o instalación y durante el período de permanencia en los mismos hasta el momento de la salida. En caso de pérdida o sustracción de la citada tarjeta se dará inmediata cuenta al Servicio de Seguridad del Banco de España que proporcionará un duplicado al afectado.

El adjudicatario será responsable de la devolución al Servicio de Seguridad del Banco de España de las tarjetas del personal a su cargo; dicha entrega deberá realizarse siempre por el adjudicatario dentro de los quince días siguientes a la finalización de la prestación contratada o dentro de los quince días siguientes al cese del titular en su trabajo cuando la prestación contratada continúe vigente, salvo declaración justificativa por parte del adjudicatario. La no devolución de las tarjetas legitimará al Banco de España a retener los pagos que en dicho instante quedaran pendientes de realizar en tanto las tarjetas no sean devueltas.

Con independencia de lo anterior, el retraso en más de un mes en el cumplimiento de la obligación de devolución de las tarjetas, conllevará una penalización cifrada en un uno por mil del coste total del contrato por cada tarjeta y por cada mes que transcurra sin que se proceda a su devolución. La penalización descrita en esta cláusula queda limitada a un máximo del dos por ciento del coste total del contrato.

Los importes de las penalizaciones por demora se harán efectivos, a elección del Banco de España, mediante la ejecución de la garantía que, en su caso, haya aportado el contratista o la deducción en las facturas de liquidación de los servicios o trabajos.

#### **Vigésimo primera. Equipamiento informático.**

La especial naturaleza del Banco de España y las funciones que le encomiendan las leyes han hecho precisa la instalación y configuración, a lo largo del tiempo, de una infraestructura informática específica y singular. Por razones de seguridad informática, la administración de los puestos de trabajo y de los servidores debe ser gestionada por el Banco de España.

Los equipos informáticos propiedad del contratista (ordenadores personales, etc.) que deben utilizar sus empleados para la ejecución del trabajo encomendado deben tener una configuración especialmente diseñada para esa infraestructura del Banco de España pues es indispensable disponer de las mismas herramientas, para realizar las pruebas en el mismo entorno y cumplir con los estándares de desarrollo y calidad adecuada de los productos finales.

En el caso de que para la realización del servicio el contratista deba utilizar equipos conectados a la red del Banco de España, por las razones de seguridad expuestas, ambas partes acuerdan que, en este supuesto y si así se estima oportuno, el Banco de España pondrá a disposición del contratista los equipos informáticos que se precisen, debidamente equipados y configurados para la realización del objeto del contrato. Estos equipos, debidamente inventariados en el momento de su instalación, no podrán salir del lugar donde estén instalados sin la debida autorización del Banco de España y serán devueltos una vez finalizado el contrato.

El contratista será responsable del buen uso de los equipos cedidos de forma que, en todo momento, estén en perfecto estado de funcionamiento, reservándose el Banco la facultad de inspeccionar, cuando lo estime oportuno, el estado de los mismos.

Asimismo, el contratista se compromete a no sacar de los edificios del Banco de España los equipos de su propiedad en los que se hayan instalado productos del Banco sin la debida autorización y tras comprobar que han sido convenientemente desinstalados y que toda información que contengan, en relación con el objeto del contrato, ha sido totalmente eliminada.

#### **Vigésimo segunda. Formación.**

La empresa adjudicataria se compromete a mantener debidamente formado al personal asignado a este servicio, pudiendo el Banco de España señalar aquellos cursos de formación, internos o externos, a los que, por su específico interés para la ejecución del contrato, deba acudir obligatoriamente el personal que presta el servicio. Se entiende como formación interna cualquiera que se dé en el ámbito del Banco de España, del Banco Central Europeo o del Sistema Europeo de Bancos Centrales, SEBC, promovida por los mismos. El coste de la formación interna correrá a cargo del Banco de España, incluido cualquier tipo o coste de gasto. El coste de la formación externa correrá, incluido asimismo cualquier tipo de coste o gasto, íntegramente a cargo de la empresa adjudicataria.

#### **Vigésimo tercera. Inspección de los trabajos.**

El Banco se reserva la facultad de inspeccionar el trabajo y requerir al adjudicatario que subsane las faltas y omisiones que puedan observarse, así como la de resolver el contrato cuando se observe alguna y no sea corregida por el contratista de inmediato, o en un plazo razonable a juicio del Banco.

#### **Vigésimo cuarta. Publicidad del contrato.**

En relación con el último inciso de la cláusula 17 del Pliego de Cláusulas Generales, el contratista podrá incluir al Banco de España en su lista de clientes así como la referencia del trabajo que debe ser llevado a cabo de acuerdo con este contrato en propuestas a licitaciones públicas o privadas, si bien la difusión general de cualquier información deberá ser previamente autorizada por el Banco de España.

#### **Vigésimo quinta. Confidencialidad.**

Los datos que se conozcan u obtengan en virtud de la participación en la presente licitación, se utilizarán con el único propósito de participar en el procedimiento de adjudicación al que ha concurrido el licitador. No podrán ser utilizados para ninguna otra finalidad distinta de la anterior, tendrán carácter confidencial y no serán publicados o puestos en conocimiento de terceras partes sin la autorización previa y por escrito del Banco de España. Estas obligaciones no serán de aplicación a la información incluida en los documentos relativos a la licitación que, legítimamente y por otros medios diferentes al Banco de España, llegue a su conocimiento o sea hecha pública por el propio Banco de España.

## **Vigésimo sexta. Protección de datos de carácter personal.**

En el caso de que para la ejecución del contrato el adjudicatario tuviera acceso a ficheros que contienen datos de carácter personal, el contratista, en cuanto encargado del tratamiento, se compromete a realizar los trabajos encomendados ajustándose a lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos y disposiciones complementarias. En consecuencia, únicamente tratará los datos recibidos conforme a las instrucciones del Banco de España, no los aplicará o utilizará con fin distinto al establecido en el objeto del contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a terceras personas, manteniendo absoluta reserva y confidencialidad sobre los mismos. Al igual que sucede respecto de los datos o documentos confidenciales esta obligación de guardar secreto alcanza al adjudicatario incluso hasta después de cesar en su relación con el Banco de España cualquiera que fuera la causa.

Asimismo, el adjudicatario cumplirá, en su caso, las medidas de seguridad a que se refiere el artículo 9 de la Ley, de nivel que, en su caso, corresponda establecidas por el Banco de España para dichos ficheros. La identificación de los ficheros y la concreción del nivel se efectuará por el Banco de España en el seno del Comité de Seguimiento, informando simultáneamente de la normativa implantada a estos efectos. El mismo procedimiento se seguirá en el caso de que, durante la vigencia del contrato, se modificara el nivel de seguridad del fichero o ficheros en el que estén contenidos los datos tratados.

Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos al Banco de España, al igual que cualquier soporte o documento en que consten.

En el caso de que el adjudicatario destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será considerado también responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

## **Vigésimo séptima. Resolución y extinción del contrato.**

Serán causas de resolución del contrato las establecidas en la cláusula 19 del Pliego de Cláusulas Generales.

De conformidad con lo dispuesto en la cláusula 19.3 del Pliego de Cláusulas Generales, el órgano de adjudicación será competente para acordar la resolución del contrato, bastando para ello comunicación escrita dirigida al contratista, incluso por medio de fax, en la que se acredite la voluntad del Banco de España de dar por resuelto el contrato. Con anterioridad a la adopción del acuerdo de resolución del contrato, se dará audiencia al contratista, en el término de cinco días hábiles.

El contrato se extinguirá, además de por las causas generales de extinción de las obligaciones, por la imposibilidad de prestar los servicios objeto de este procedimiento de contratación por causas sobrevenidas de fuerza mayor ajenas e independientes de la voluntad del contratista y del Banco de España.

**Vigésimo octava. Jurisdicción.**

Para cuantas cuestiones pudieran plantearse en la interpretación y ejecución del contrato, ambas partes acuerdan someterse expresamente a la legislación española y a la jurisdicción de los juzgados y tribunales de la ciudad de Madrid, renunciando a su fuero propio si lo tuviesen.

**ANEJO 1: DATOS DE LA EMPRESA / PERSONAS DE CONTACTO**

Contratación del servicio de atención telefónica y telemática para el Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

Número de expediente: 10/04652-ADS-0040

---

DATOS DE LA EMPRESA:

---

Empresa: \_\_\_\_\_

N.I.F.: \_\_\_\_\_

Domicilio Profesional: \_\_\_\_\_

Población: \_\_\_\_\_ Código Postal: \_\_\_\_\_

País: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

---

RESPONSABLE DE LA PREPARACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN:

---

Nombre y apellidos: \_\_\_\_\_

Departamento: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

---

APODERADO / REPRESENTANTE:

---

Nombre y apellidos: \_\_\_\_\_

D.N.I.: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

En \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2010

**ANEJO 2: MODELO DE DECLARACIÓN DE EXENCIÓN DE PRESENTAR DOCUMENTACIÓN ACREDITATIVA**

Contratación del servicio de atención telefónica y telemática para el Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

Número de expediente: 10/04652-ADS-0040

D. / D<sup>a</sup>. \_\_\_\_\_ en nombre y representación de \_\_\_\_\_, en calidad de (Apoderado / Administrador único), según poder \_\_\_\_\_ (se hará constar el apoderamiento), bajo su responsabilidad

DECLARA:

Que en este Sobre I, Documentación acreditativa de la concurrencia de los requisitos necesarios para contratar, \_\_\_\_\_ (Nombre de la empresa) se exime de aportar la documentación siguiente:

- (...)
- (...)
- (...)

por haber sido presentada con fecha \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, en el procedimiento de contratación de \_\_\_\_\_ al haber resultado adjudicataria, y por no haber sufrido variación desde la fecha de adjudicación.

Para que así conste y a los efectos oportunos, firmo la presente declaración en \_\_\_\_\_, a \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

(Firma y sello de la empresa)

Firmado: \_\_\_\_\_

### **ANEJO 3: MODELOS DE DECLARACIÓN RESPONSABLE**

#### **MODELO PARA PERSONAS FÍSICAS**

Contratación del servicio de atención telefónica y telemática para el Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

Número de expediente: 10/04652-ADS-0040

D. / D<sup>a</sup>. \_\_\_\_\_

en su propio nombre y bajo su responsabilidad

DECLARA:

- Que no está incurso en supuestos de incompatibilidad.
  
- Que no ha solicitado la declaración de concurso, no ha sido declarado insolvente en cualquier procedimiento, no ha sido declarado en concurso, no está sujeto a intervención judicial ni ha sido inhabilitado conforme a la Ley Concursal sin que haya concluido el período de inhabilitación fijado en la sentencia de calificación del concurso.
  
- Que no ha sido condenado mediante sentencia firme por delitos de asociación ilícita, corrupción en transacciones económicas internacionales, tráfico de influencias, cohecho, fraudes y exacciones ilegales, delitos contra la Hacienda Pública y la Seguridad Social, delitos contra los derechos de los trabajadores, malversación y receptación y conductas afines, delitos relativos a la protección del medio ambiente, o a pena de inhabilitación especial para el ejercicio de profesión, oficio, industria o comercio, ni sancionado con carácter firme, por infracción grave en materia de disciplina de mercado, en materia profesional o en materia de integración laboral de las personas con discapacidad o por infracción muy grave en materia social, incluidas las infracciones en materia de prevención de riesgos laborales, o en materia medioambiental.

Para que así conste y a los efectos oportunos, firmo la presente declaración en \_\_\_\_\_, a \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_.

(Firma y sello)

Firmado: \_\_\_\_\_

## MODELO PARA PERSONAS JURÍDICAS

Contratación del servicio de atención telefónica y telemática para el Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

Número de expediente: 10/04652-ADS-0040

D. / D<sup>a</sup>. \_\_\_\_\_  
en nombre y representación de \_\_\_\_\_,  
en calidad de \_\_\_\_\_ (Apoderado / Administrador único), según poder  
\_\_\_\_\_ (se hará constar el apoderamiento), bajo su  
responsabilidad

DECLARA:

- Que los administradores de la persona jurídica no están incursos en supuestos de incompatibilidad.
- Que los administradores de la persona jurídica no han solicitado la declaración de concurso, no han sido declarados insolventes en cualquier procedimiento, no han sido declarados en concurso, no están sujetos a intervención judicial ni han sido inhabilitados conforme a la Ley Concursal sin que haya concluido el período de inhabilitación fijado en la sentencia de calificación del concurso.
- Que los administradores de la persona jurídica, vigente su cargo de representación, no han sido condenados mediante sentencia firme por delitos de asociación ilícita, corrupción en transacciones económicas internacionales, tráfico de influencias, cohecho, fraudes y exacciones ilegales, delitos contra la Hacienda Pública y la Seguridad Social, delitos contra los derechos de los trabajadores, malversación y receptación y conductas afines, delitos relativos a la protección del medio ambiente, o a pena de inhabilitación especial para el ejercicio de profesión, oficio, industria o comercio, ni sancionados con carácter firme, por infracción grave en materia de disciplina de mercado, en materia profesional o en materia de integración laboral de las personas con discapacidad o por infracción muy grave en materia social, incluidas las infracciones en materia de prevención de riesgos laborales, o en materia medioambiental.
- Que la empresa u organización a la que representa no está incurso en un procedimiento de quiebra o de declaración de quiebra, ni en un procedimiento de liquidación, intervención judicial o concurso de acreedores, cese de actividad, o cualquier otra situación análoga resultante de un procedimiento de la misma naturaleza previsto en las legislaciones y normativas nacionales.

Para que así conste y a los efectos oportunos, firmo la presente declaración en \_\_\_\_\_,  
a \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_.

(Firma y sello de la empresa)

Firmado: \_\_\_\_\_

#### **ANEJO 4: MODELO DE DECLARACIÓN DE CONOCIMIENTO DE LOS PLIEGOS**

Contratación del servicio de atención telefónica y telemática para el Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

Número de expediente: 10/04652-ADS-0040

D. / D<sup>a</sup>. \_\_\_\_\_ en nombre y representación de \_\_\_\_\_, en calidad de (Apoderado / Administrador único), según poder \_\_\_\_\_ (se hará constar el apoderamiento), bajo su responsabilidad

DECLARA:

Que se tiene perfecto conocimiento del Pliego de Cláusulas Particulares, del Pliego de Prescripciones Técnicas y del Pliego de Cláusulas Generales aplicables a esta licitación y que estos pliegos son aceptados en su totalidad.

Para que así conste y a los efectos oportunos, firmo la presente declaración en \_\_\_\_\_, a \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_.

(Firma y sello de la empresa)

Firmado: \_\_\_\_\_

## ANEJO 5: MODELO DE OFERTA

D. / D<sup>a</sup>. \_\_\_\_\_ en nombre y representación de \_\_\_\_\_ según poder \_\_\_\_\_ (se hará constar el apoderamiento), empresa participante en el procedimiento abierto para la contratación de la prestación del servicio de atención telefónica y telemática para el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, conociendo las condiciones y pliegos que rigen este procedimiento y estando de acuerdo con los mismos se compromete en nombre de \_\_\_\_\_ a la realización del objeto del contrato por un importe total de:

Importe	_____	€
IVA (18 %)	_____	€
Total	_____	€, IVA incluido

El precio incluye gastos e impuestos aplicables.

Lugar y fecha

Firma del Proponente (incluir sello de la entidad representada)

## ANEJO 6: MODELO DE AVAL

D. ...., actuando en nombre de (entidad avalista) ....., con poderes suficientes para obligarla en este acto, según resulta (i) del bastanteo de poderes que se reseña en la parte inferior de este documento, o (ii) de la escritura de poderes que se acompaña AVALA, constituyéndose en fiador solidario de.....con NIF....., ante el Banco de España, hasta una cantidad máxima de ..... euros, con objeto de responder del cumplimiento de las obligaciones asumidas en el contrato para la prestación del servicio de atención telefónica y telemática para el Servicio de Reclamaciones del Banco de España

El presente afianzamiento se presta con carácter solidario, renunciando el avalista a los derechos de excusión, división, orden y plazo, y con compromiso de pago al primer requerimiento del Banco de España, sin que sea posible ninguna excepción, ni admisible excusa alguna, siendo suficiente dicho requerimiento para entender que el obligado principal no ha cumplido su obligación.

La presente garantía se configura, consecuentemente, como una obligación autónoma no accesoria del contrato anteriormente mencionado, reconociéndosele, por lo tanto, una naturaleza abstracta por expresa voluntad del ordenante y de la entidad garante.

Como consecuencia de este aval, el (entidad avalista)..... queda obligado a abonar al Banco de España, en la cuenta que designe, dentro del plazo máximo de diez días hábiles desde que sea requerida para ello por cualquier medio escrito, la cantidad que esta determine hasta el límite máximo garantizado.

Finalmente, se hace constar que este aval tendrá plena validez hasta la fecha en que, habiéndose cumplido satisfactoriamente el contrato incluidas, en su caso, las prórrogas y el periodo de garantía cuando éste exista, el Banco de España autorice su cancelación o devolución.

El presente aval ha quedado inscrito en el Registro de Avals con el nº. ....

En ..., a .....

---

BASTANTEO DE PODERES POR LA ASESORÍA JURÍDICA DE LA CAJA GENERAL DE DEPÓSITOS O ABOGACÍA DEL ESTADO (1)

---

Provincia	Fecha	Nº o Código
-----------	-------	-------------

---

(1) o por los órganos públicos equivalentes de las Comunidades Autónomas o entidades locales

AL BANCO DE ESPAÑA, CALLE ALCALÁ Nº. 48 – 28014-MADRID

## ANEJO 7: MODELO DE CERTIFICADO DE SEGURO DE CAUCIÓN

CERTIFICADO NÚMERO

(1) \_\_\_\_\_ (en adelante asegurador), don domicilio en \_\_\_\_\_, c/ \_\_\_\_\_ y C.I.F. \_\_\_\_\_ debidamente representado por D. (2) \_\_\_\_\_ con poderes suficientes para obligarle en este acto según resulta (i) del bastanteo de poderes que se reseña en la parte inferior de este documento, o (ii) de la escritura de poderes que se acompaña.

ASEGURA

A (3) \_\_\_\_\_, C.I.F./N.I.F. \_\_\_\_\_ en concepto de tomador de seguro y con carácter SOLIDARIO ante el Banco de España, en adelante asegurado, hasta el importe de EUROS (4) (en letra) \_\_\_\_\_ (en cifra) \_\_\_\_\_, en los términos y condiciones establecidos en (5) \_\_\_\_\_ en concepto de garantía para responder de las obligaciones asumidas en el contrato para la prestación del servicio de atención telefónica y telemática para el Servicio de Reclamaciones del Banco de España

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

El asegurador renuncia expresamente a los beneficios de excusión, división, orden y plazo y no podrá oponer al asegurado las excepciones que puedan corresponderle contra el tomador del seguro.

La garantía prestada por la entidad garante se entiende otorgada a primer requerimiento, de modo que, dicha entidad, queda obligada a pagar en efectivo, o ingresar en la cuenta corriente que designe, a BANCO DE ESPAÑA, en el plazo máximo de diez días hábiles desde que sea requerida para ello por cualquier medio escrito, la cantidad que esta determine hasta el límite máximo garantizado, sin que pueda invocar para no realizar dicho pago razón o pretexto alguno, en especial derivado de las relaciones contractuales entre el tomador y la entidad garantizada.

La presente garantía se configura como una obligación autónoma no accesorio de las obligaciones derivadas del contrato.

El presente seguro de caución estará en vigor hasta la fecha en que, habiéndose cumplido satisfactoriamente el contrato incluidas, en su caso, las prórrogas y el periodo de garantía cuando éste exista, el Banco de España autorice su cancelación o devolución.

En \_\_\_\_\_, a \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

Firma:

ASEGURADOR

---

BASTANTEO DE PODERES POR LA ASESORÍA JURÍDICA DE LA CAJA GENERAL DE DEPÓSITOS O ABOGACÍA DEL ESTADO (1)

---

Provincia

Fecha

Nº o Código

---

(1) o por los órganos públicos equivalentes de las Comunidades Autónomas o entidades locales

INSTRUCCIONES PARA LA CUMPLIMENTACION DEL MODELO DE CERTIFICADO DE SEGURO DE CAUCIÓN

- (1) Se expresará la razón social completa de la entidad aseguradora.
- (2) Nombre y apellidos del apoderado o apoderados.
- (3) Nombre de la persona asegurada.
- (4) Importe en letra por el que se constituye el seguro.
- (5) Identificar la disposición que determina la constitución de la garantía o fianza; pliego de cláusulas particulares; cláusula contractual nº. \_\_\_\_\_; etc.